

Quick

Reference Guide

QRG



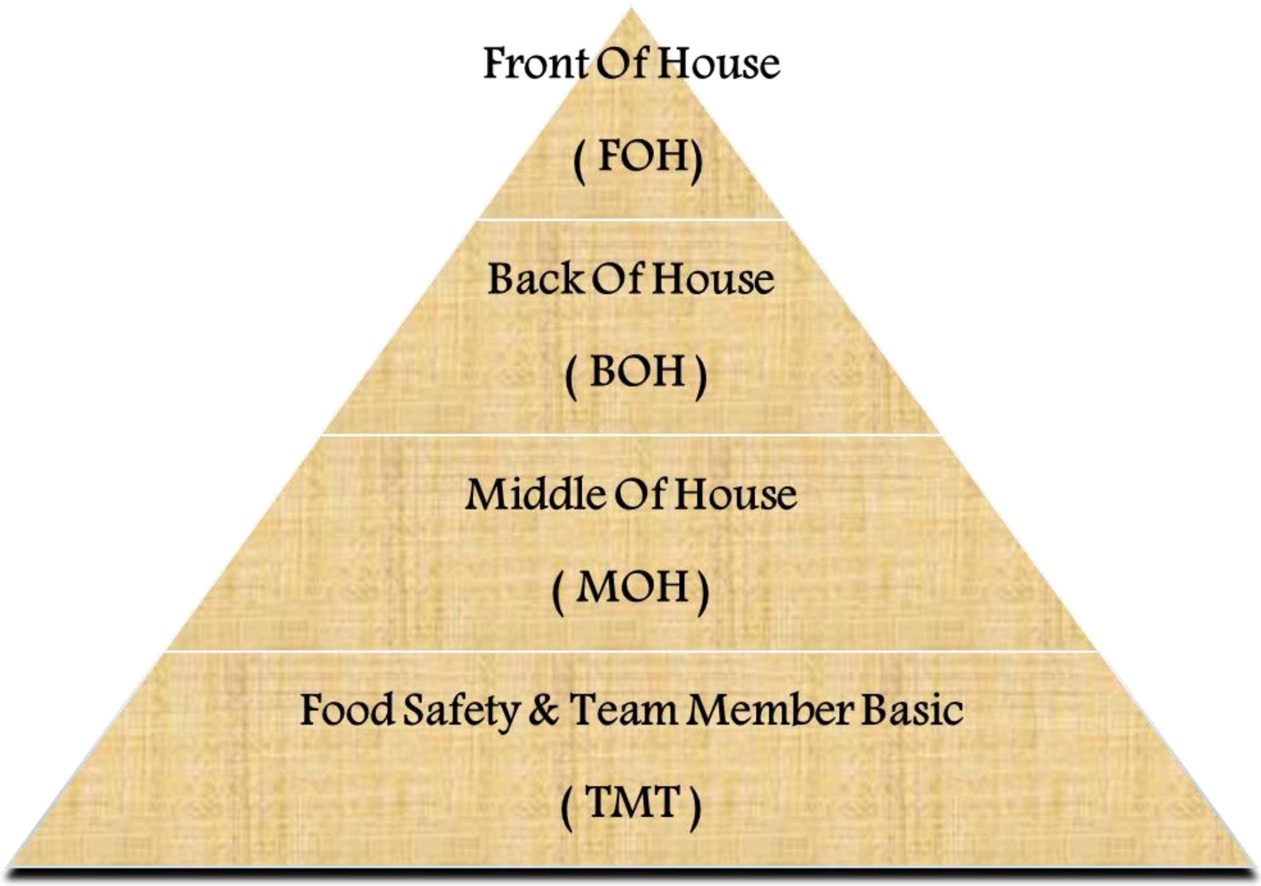
Mahmoud Ali
Mazen Al Rajabi

2018

KFC Jordan Training Department

برنامج التدريب في مطاعم كنتاكي

New Vision



STAR

يتم الحصول عليه عندما يقوم المتدرب بإنهاء مسار الــ (TMT) & مسار واحد من (FOH, BOH, MOH) حسب المحطة التي يعمل بها الموظف ، وذلك خلال 14 يوم من تعيينه.

ALL STAR

يتم الحصول عليه عندما يقوم المتدرب بإستكمال المسارات الأخرى ، وذلك خلال 90 يوم من تعيينه.

Food Safety & Team Member Basic (TMT)



نبذة عن شركة أمريكانا

- **سبب التسمية : نسبة إلى الفندق الذي أقام فيه رجال الأعمال الكويتيين في مدينة نيويورك عام 1962.**
- **تاريخ تأسيس الشركة : تم إنشاء الشركة باسم أمريكانا عام 1963 ، ثم تم تغيير اسمها إلى الشركة الكويتية للأغذية (الأمريكانا) عام 1967.**
- **قطاعات الشركة :**

  - **قطاع اللحوم**
  - **قطاع التوكيلات**
  - **قطاع الكيك**
  - **قطاع المطاعم (كنتاكي ، هارديز ، تكا ، ومبي ، سبارو ، باسكن روبنز ، حلو الصمدي ،TGI Fridays ، فلفلة ، Costa Caffe).**



نبذة عن تاريخ وقصة KFC

نبذة عن الكولونيل:

- **اسمه (هارلند ساندرز) ولد في عام 1890 في مدينة هينريفلي بولاية انديانا وتوفي عام 1980 في ولاية كنتاكي عن عمر يناهز 90 عام.**
- **عمل الكولونيل بالسكك الحديدية في البداية.**
- **افتتح أول مطعم له بمدينة كوربن بولاية كنتاكي وكذلك فندق صغير Sandars Motel.**
- **في عام 1939 اكتشف العشب الحادي عشر ليتوج به الخلطة السرية.**
- **في الخمسينيات تم إنشاء طريق سريع غير خط المسافرين فلم يعودوا يمرون عليه مما جعل الكولونيل يبيع كل ماله تقريبا وبقى معه القليل من المال لدفع الضرائب.**
- **بلغ الكولونيل 66 عام وهو يمر بهذه الأزمة حيث لم يبق لديه سوى خلطته السرية والطباخ القديم الذي يعمل بالضغط.**
- **في نفس العام بدأ الكولونيل يبيع طريقة الطهي والتوابل المعبأة الخاصة به إلى أصحاب المطاعم في كل أنحاء الولايات المتحدة الأمريكية.**
- **كان الكولونيل يزور بعض المطاعم الصغيرة ويخرج إلى صالة الطعام ويسأل العملاء عن مدى رضاهم عن الخدمة والمنتج وهذه العملية يطلق عليها Coloneling.**

- **نتيجة التوسع في مجال العمل فلم يستطع الكولونيل أن يديره بمفرده مما جعله يبيعه إلى مجموعة من رجال الأعمال الذين كونوا شركة KFC وبقى الكولونيل هو صاحب الشهرة.**
- **في عام 1964 قام (جون براون) و(جاك ماسي) بشراء شركة KFC ونظرا لجهود (هارلند ساندرز) في شهرة ولاية كنتاكي فقد أعطاه حاكم الولاية لقب شرفي <u>Colonel</u> وتعني (عقيد) في رتب الجيش.**



نبذة عن مراحل تطور شركة Yum

- **في عام 1986 قامت شركة PepsiCo International (PI) بشراء شركة KFC وأصبحت تضم ثلاثة سلاسل للمطاعم وهي (KFC – Taco Bell – Pizza Hut) وتغير اسمها إلى PRI أي PepsiCo Restaurants International).**
- **في عام 1997 تم اتخاذ قرار فصل المطاعم عن البيبسي بسبب المنافس القوي لمنتج البيبسي وهو Coca-Cola.**
- **أطلق اسم شركة <u>TRICON</u> على الثلاثة سلاسل السابقة ورجع اسم PI إلى أصله حتى يستطيع منافسة الكوكاكولا.**
- **في عام 2002 تم تغيير اسم شركة TRICON إلى شركة Yum بعد افتتاح سلسلتي:**

(A&W – Long Jon Silver) وهما سلسلتان للمنتجات البحرية والسندوتشات السريعة.

وأصبحت شركة Yum العالمية تضم السلاسل الآتية:

Taco Bell A&W Long Jon Silver Pizza Hut KFC

Health & Safety
الصحة والسلامة

أنواع التلوث

- ❖ **كيميائي : مثل مواد التنظيف .**
- ❖ **فيزيائي : وهي مواد دخيلة على المنتجات تضر بها (مسمار ، شعرة ، حشرة ، أظافر ، .... ، الخ) .**
- ❖ **بيولوجي : كالبكتيريا والفطريات .**





الوقاية ضد تلوث المنتج

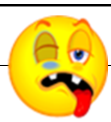
- **يجب التزام أعضاء الفريق بغسل أيديهم قبل التعامل مع المنتجات وبعد استخدام الحمام ، غسل الوجه ، الأنف ، النفايات ، الكيماويات ، الأطعمة النية......الخ.**
- **أدوات الحمام نظيفة ومصانة جيدا وفي متناول الأيدي والاستعمال.**
- **يجب أن تكون المنتجات دائما ومعدات حفظها في درجة الحرارة المناسبة أي أن (المنتجات الباردة تحت 40 درجة فهرنهايت) ، (والمنتجات الساخنة فوق 140 درجة فهرنهايت) ومنع دخول المنتج بين <u>40 و 140</u> درجة فهرنهايت وهي منطقة الخطر وهي درجة الحرارة المثلى لنمو البكتيريا.**
- **يجب أن يلتزم أعضاء الفريق بارتداء القفازات دائما عند التعامل مع الأطعمة وان تكون أربطة الإسعافات بلون ساطع يمكن تمييزه مثل اللون <u>الأزرق</u>.**



- **يجب تغطية شعر الرأس وحلاقة الذقن في منطقة الأطعمة.**
- **يجب وضع برنامج فعال ومصدق عليه لمكافحة الحشرات ولا يجب تخزين مواد المكافحة بالمطعم.**
- **يجب تخزين جميع المنتجات على ارتفاع 6 بوصة أو 15سم من الأرض.**
- **لا يجب استخدام السكاكين في أكثر من مادة غذائية إلا بعد غسلها وتطهيرها.**
- **لا يجب استخدام جميع الخضروات قبل غسلها.**



ROCC Points

Level	Criteria		Standard	Category
L3	توافر حمام واحد علي الاقل يعمل بكفاءة 10.3	1	صالة الطعام FOH	Food Safety
L3	وجود مصدر للكهرباء بالمطعم 6.11	2	المنطقة المخصصة لتناول الطعام والمواد الاعلانية	
L1 OR L3	غسالة الاطباق والحوض الثلاثى مجهز بالطريقة الصحيحة وتركيز المعقم صحيح وشرائح قياس المعقم متوافرة (نسبة التركيز 50 : 100 - وجود علامة توضح مستوى الصابون والمعقم بالحوض الثلاثى - توافر معقم بالحوض ومستخدم) 5.1	3	نظام النظافة والطرق المستخدمة في التنظيف	
L3	المياه من مصدر معتمد 10.6	4	الاحواض والمواسير	
L3	المياه الساخنة متوفره بالمطبخ 120 ف 10.1	5		
L1 OR L3	احواض غسيل الايدى متاحة وسهل الوصول اليها ونظيفة وتعمل بكفاءة وتستخدم فقط لغسيل الايدى (وجود لوحة ارشادية لخطوات غسيل الايدى على جميع الاحواض) 2.5	6		
L1 OR L3	حوض الموب ومصفاه و مصيدة الزيوت و الشحون وجميع المصارف تعمل بكفاءة بدون اي سد او طفح ، ووجود فيضان 10.5	7		
L1 OR L3	لاتوجد انشطه متعلقة بالافات والحشرات 9.1	8	مكافحة الحشرات واماكن نموها	
L3	عدم وجود تلوث تبادلي او احتمالية وجود تلوث تبادلي 4.3	9	التخزين والحماية من التلوث	
L3	جميع الاطعمة تطهى وتسخن فى درجة الحرارة المناسبة (الدجاج 165 ف) 6.4	10	درجات الحرارة	
L3	تحفظ المنتجات الباردة فى درجة حرارة اقل من 41 ف ، وبدون وقت حفظ 6.2	11		
L3	تحفظ المنتجات الساخنة فى درجة حرارة اكبر او يساوي 140 ف ، وبدون وقت حفظ 6.3	12		
L3	وجود مواد غذائية فاسدة مستخدمة او معروضه للبيع 6.7 	13	الصلاحية - اوقات الحفظ -التعامل مع المنتجات	
L3	مورد غير معتمد	14	المنتجات المعتمدة	
L3	جميع المكونات الغذائية المستخدمة معتمدة (حسب قائمة المواد الغذائية المعتمدة الموجودة بالمطعم) 3.1	15		
L3	عدم ملاحظة اي اعراض مرض او عدوي علي الموظفين اثناء العمل 2.1 	16	المظهر العام وسلوكيات الموظفين	
L1 OR L3	اجراءات عملية غسيل الايدى تتم طبقا للمعايير 2.4	17		
L1 OR L3	توافرالقفازات والضمادات الزرقاء واستخدامها وفقا للمعايير الصحيحة 2.3	18	معدات السلامة واجراءتها	
L3	معايرة موازين الحرارة المستخدمة 6.1	19	التدريب علي سلامة الغذاء	
L3	جميع مخارج و ابواب الطوارئ و الحريق سالكة و مفتوحة و عدم وجود عوائق في جميع الاوقات	1		Local Standards
L3	الرخص منتهية	2	جميع سائقي التوصيل مدربين و مرخصين حسب متطلبات الدولة	
L3	لا يحمل رخص	3		
L3	معدات السلامة \ الخوذة \ حزام الامان	4		
L3	رخصة و تأمين المركبة	5		
L2	طفايات الحريق بحالة جيدة و معبئة و يوجد ليبل صلاحية و موجودة في اماكنها الصحيحة	6	خطة الحريق و معدات الاطفاء موجودة و مفعلة و بحالة جيدة حسب الموصفات المطلوبة	
L2	جميع اشارات و اضواء الطوارئ و الانذار تعمل و بحالة جيدة و في مكانها الصحيح	7		
L2	وجود خطر انزلاق او ارضية مبللة بدون اشارة تحذيرية او وجود ثلج على الارض	8	عدم وجود انزلاق او مخاطر اخرى	
L2	وجود زيت على الارض او الارضية غير مستوية بشكل قد يسبب اي اصابات	9		

Level	Criteria		Standard	Category
L3	مواد او مكونات غير معتمدة	1	إستخدام ووجود مكونات غذائية معتمدة	Brand Standards
L3	مورد غير معتمد	2		
L3	الشخص المناوب يجب ان يكون حاصلا على LAS	3	المدير المناوب في الوردية (الشفت) مدرب تدريبا كاملا	
L2	المطعم لم يفتح حسب الوقت المعلن او اقفل باكرا	4	المطعم مفتوح حسب ساعات الدوام المصرح بها و المعلنة للزبائن	
L2	ساعات الدوام و العمل غير ملصقة و معلنة للزبائن	5		
L2	ممارسات الاقفال و التنظيف(تشطيب) خلال ساعات العمل	6		
L2	المنتجات محضرة قبل وقت الذروة بغض النظر عن تأثر خدمة الزبائن	7		
L2	جميع الخضار محضرة و جاهزة \ البطاطا المهروسة \ الجريفي \ سلطة الكولسلو \ مايونيز الثوم\ و المكونات الجانبية	8	تحضير المنتجات بشكل كامل قبل ساعات الذروة حتى لا تتعارض مع خدمة الزبائن في وقت الذروة	
L2	جميع المعدات و الكبسات معرفة بشكل واضح و صحيح ببطاقات البيان المناسبة لها	9	جميع الماكينات و المعدات مضبوطة بشكل صحيح حسب متطلبات التشغيل	
L2	جميع كبسات المكن معرفة ببطاقة بيان توضح نوع المنتج و كميته	10		
L2	التأكد من أن الوقت و درجة الحرارة لجميع المعدات مطابق للمعايير التشغيلية	11		
L2	يمكن قبول وجود مخطط قريب واضح يوضح وظيفة كل كبسة	12		
L2	جدول او خطة النظافة غير متوفرة \ يومي \ اسبوعي \ شهري	13	وجود خطة و جدول نظافة فعالة في المطعم	
L2	جميع مهام النظافة موكلة للاشخاص العاملين	14		
L2	التأكد من ان جميع مهام النظافة معمول بها بشكل فعلي و كامل	15		
L2	يمكن قبول عدم اكتمال مهمة تنظيف واحدة ضمن جدول النظافة اليومية و لا يمكن قبولها في الجدول الاسبوعي و الشهري	16		
L2	اي منتج من المنتجات الرئيسية غير متوفر عند الطلب و عدم اعطاء وقت للخدمة	17	جميع المنتجات الرئيسية متوفرة في كل اوقات العمل : ادجاج العادي و الحار و الفيليه و الزينجر و الكرسبي و (البطاطا في وقت الذروة)	
L2	Fries and Popcorn متوفرات في اوقات الذروة	18		
L2	عدم توفر قطع الدجاج (كرسبي\ زينجر\ فيليه...) المخصصة للساندويشات	19		
L2	يمكن القبول \اذا تم عرض قطع بديلة (باستثناء الاجنحة) بنفس الطعم ولكن يجب تطبيق PLEASE \ BLAST\LAST	20		
L2	خطة العمل و تحضير المنتجات غير موجودة و مفعلة لضمان تطابقها مع خطة المبيعات المتوقعة	21	المطعم يطبق نظام التنبؤ و التوقع و خطة تحضير المنتجات	
L2	المطعم لا يتبع الخطة حيث يمكن طباعتها في بداية الدوام او معرفتها الكترونيا	22		
L2	خطة التحضير التي تحتاج جدول زمني غير جاهزة في الموعد او يوجد اي معلومات ناقصة فيها عند مراجعتها	23		
L2	اذا كانت الخطة كاملة ولكن المهمات غير مكتملة حسب الجدول الزمني سيتم تسجيل الملاحظة تحت بند (تحضير المنتجات بشكل كامل قبل ساعات الذروة)	24		
L2	اذا لوحظ وجود خطأ في خطوات طريقة البريدنج و ترتيب القطع على الشبك معا	25	تحضير الدجاج العادي (خطوات البريدنج و ترتيب القطع على الشبك معا)	
L2	عدد الموظفين في الوردية غير كاف ليحقق متطلبات العمل و يطابق خطة العمالة	26	العمالة كافية و خطة التوظيف متبعة بشكل صحيح	
L2	يجب ان يوجد طباخ واحد على الاقل و موظف واحد يخدم قنوات الخدمة و البيع المتاحة في المطعم (كاونتر\ طباخ\ توصيل... الخ	27		
L2	للتوصيل فقط :- عدم وجود موظف (Dispatcher) متوفر في اوقات الذروة	28		
L2	اذا تم ملاحظة تاخير في خدمة الزبائن	29		
L2	جميع الموظفين في الوردية (الشفت) يجب ان تكون اسماءهم مذكورة في خطة العمل	30		
L2	جميع الموظفين العاملين في الشفت مدربين من خلال LZ ولديهم شهادات تدريب FS \ team member basic \ و على المكان الذي يعمل به	31	الموظفيين الجدد و العاملين مدربين و لديهم شهادات تدريب و يمكن تتبع برامج التدريب الخاصة بهم	
L2	يجب انهاء برنامج Team Member Orientation\ basic في البداية	32		
L2	يجب ان يكون الموظف حاصلا على شهادة تدريب في المكان الذي يعمل به قبل العمل	33		
L2	جميع برامج و شهادات التدريب يمكن تتبعها و موجودة للتاكد منها	34		
L2	يجب توفير كتاب التشغيل من قبل المدير المنواب سواء نسخة ورقية او الكترونية	35	كتاب التشغيل CSL متوفر بالمطعم و محدث	
L2	يتم احتساب النقطة: غير محدث\ غير متوفر\ غير موجود على LZ	36		
L2	يجب ان يكون مدير المطعم حاصل على شهادات DC\ LAR 1 \ LAR 2	37	مدير المطعم RGM حاصل شهادة LAR	

منع تعرض الزبائن للحوادث والإصابات





- لمبات الإضاءة يجب أن تكون مضيئة جيدا.
- يوجد مدخل خاص للمعاقين
- نظافة وجفاف أماكن تواجد العملاء وصيانة تلك الأماكن.
- يجب استخدام علامات التحذير عند وجود سوائل على أرضية منطقة العملاء.
- في حالة الإصابات الخطيرة لا تقم بتحريك المصاب فقد يؤدي ذلك إلى تفاقم إصابته ولكن انتظر حتى يأتي الفريق الطبي.

منع حوادث أو إصابات العاملين



- يجب أن يلتزم أعضاء الفريق بتطبيق العادات الصحية والنظافة الشخصية.



- جميع لوحات ومفاتيح الكهرباء يمكن التعامل معها بدون أخطار.
- يوجد لافتات على مخارج الطوارئ ولا يوجد ما يعيق ذلك.
- يجب حفظ الأشياء الثقيلة على ارتفاع 12بوصة (أو 30سم)من سطح الأرض ولا يزيد ارتفاعها عن مستوى النظر واستخدام عضلات الفخذين عند رفعها.





- أعضاء الفريق يرتدون أحذية تحول دون الانزلاق.



- لا تترك السكاكين والقواطع داخل الحوض.
- يجب ألا يزيد الوزن الذي يرفعه أعضاء الفريق من الذكور عن 16كجم والإناث 14كجم.
- يجب توخي الحذر عند التعامل مع المعدات والأشياء الساخنة واستخدام فوطة جافة لعزل الحرارة ومنع انتقالها إلى الأيدي.

أسباب الحروق بالمطاعم ونسبها

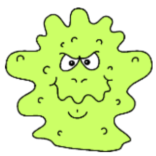
- 50% بسبب الشورتنج والزيوت
- 30% بسبب الأجهزة الساخنة أو مواد التنظيف
- 13% بسبب الماء الساخن
- 7% مواد أخرى



سلامة المطعم منذ الفتح حتى الإغلاق

- يجب تنفيذ الإجراءات الأمنية الخارجية عند فتح المطعم مثل أي علامات عنف تظهر على مبنى المطعم أو بالمنطقة المحيطة.
- إتباع إجراءات الأمن عند دخول المطعم.
- عند سقوط شورتنج على الأرض يتم إضافة كمية مناسبة من الثلج إلى الشورتنج ثم الكحط بالاسباتيولا للتخلص من الشورتنج المتجمد داخل درام البلدية ثم عمل Mop ساخن ثم التجفيف في حالات ضغط العمل ، أما إذا أتيح غسل المنطقة بالماء الساخن والصابون يكون أفضل وأكثر أمناً.

البكتيريا



البكتريا : هي كائنات حية مجهرية دقيقة منها النافع ومنها الضار ، وأهم أنواعها:

1- السالمونيلا:





- توجد في الدجاج النى والبروتينات.
- تظهر أعراضها بعد 6 – 48 ساعة.
- أعراض التلوث: إسهال ، قيئ ، غثيان ، صداع ، إرتفاع درجات الحرارة.

2- الشيجلا:



- توجد في الخضروات.
- لمنع التلوث بها يجب فصل الخضروات عن باقي المنتجات.

3- هيباتيتيس:



- يعني التهاب بالكبد وتوجد في الحمامات والمخلفات.
- الصراصير والذباب ناقل جيد لها.
- أعراضه: قيئ شديد ، حمى وتظهر الأعراض بعد 2 -4 أسابيع.

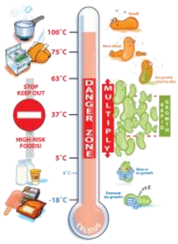
4- ستافلوكوكس:



- توجد بالجروح والتقيحات وأمراض الجهاز التنفسي.
- تظهر أعراضها خلال 2 - 3 ساعة.

عوامل نمو البكتيريا

- <u>درجة الحرارة:</u> تنمو البكتريا في درجة حرارة من 40 – 140 فهرنهايت وتسمى المنطقة الخطرة Danger zone لذا يجب حفظ المنتجات الساخنة أعلى من 140 فهرنهايت والباردة أقل من 40 فهرنهايت.



- <u>الرطوبة:</u> تحتاج البكتريا إلى الماء للنمو والتكاثر لذا فانه يتعين الحرص في حفظ المنتجات الرطبة.
- <u>نوع الطعام:</u> المنتجات البروتينية هي بيئة مناسبة للنمو البكتيري مثل البيض – الدجاج – اللحوم.
- <u>الفترة الزمنية:</u> أقصى فترة زمنية يمكن أن يقضيها المنتج في المنطقة الخطرة
- <u>التلوث التبادلى:</u> Cross Contamination (إنتقال البكتيريا من المواد الغير مطهية الى المواد المطهيه عن طريق الأنسان أو الأدوات) ، والذي يجب إتباع إجراءات النظافة الصحيحة وفصل المنتجات المختلفة عن بعضها



الطريقة الصحيحة لغسيل الأيدي



1- تبليل الأيدي: غسل اليدين إلى المرفقين بحوض غسيل الأيدي.
2- إضافة صابون مضاد للبكتيريا : اضغط على زر ماكينة الصابون مرة واحدة.
3- فرك الأيدي برغوة الصابون لمدة 20 ثانية مع تخليل الأصابع.
4- الشطف الجيد واسمح للماء بالتدفق بين مقدمة الذراع إلى نهاية الأصابع.
5- تجفيف الأيدي: جفف يديك بمنشفة ورقية نظيفة أو تحت جهاز التنشيف وأغلق الصبور بمنشفة ورقية وليس بالأيدي.

طريقة التنظيف الثلاثية 3 Cleaning Steps

تتأثر فاعلية التنظيف بالعوامل التالية :

1- درجات الحرارة المناسبة.
2- طريقة الاستعمال أو كيفيته.
3- التخفيف والتركيز لمواد التنظيف.
4- مدة التلامس لمادة التنظيف.

مكونات الحوض الثلاثي

الحوض الأول	الحوض الأوسط	الحوض الثالث
غسيل	**شطف**	**تعقيم**
* ماء ساخن 120 فهرنهايت + صابون متعدد الأغراض. * مدة نقع المعدات: 3 – 5 دقائق. * يتم تغيير محتويات هذا الحوض في نهاية الوردية أو عند الحاجة. 38 لتر	* ماء ساخن درجة حرارته 120 فهرنهايت * فارغ.	* ماء فاتر(100 فهرنهايت) - يتم تغيير محتويات هذا الحوض كل 4 ساعات أو عند ظهور بقع داكنة. 38 لتر

معايير التنظيف الزمنية

يومياً	أسبوعياً	شهرياً
* عتبات النوافذ وهياكل الأبواب. * أرضيات المطعم والمدخل. * الحمامات كل ساعة. * الطاولات والكراسي بعد 3ق من مغادرة كل عميل وعند الإغلاق. * الزجاج والنوافذ. * النباتات الداخلية بالمطعم. * صواني العملاء وسلات القمامة.	* الفريزر. * اللوحات الإرشادية ولوحة الأسعار. * عربة الموب – رأس الموب. * الحمامات. * الطاولات والكراسي. * الجدران والأسقف واللمبات.	* المطعم من الخارج والحوائط والجدران. * فلاتر تكييف المطعم وتنقع لمدة 45 ق في مادة التنظيف.

درجة حرارة هواء المطعم:

1- في فصل الشتاء من 68 – 74 فهرنهايت.
2- في فصل الصيف من 72 – 78 فهرنهايت.

الأمـــــــــــن Security



1- أغلق الباب الخلفي دائماً.
2- لا يجب استخدام معدة أو مادة كيماوية قبل التدريب عليها.
3- يجب أن تكون طفايات الحريق على بعد 1.7م من مصدر الحرارة .
4- لا تحضر أي شئ زجاجي داخل منطقة تحضير الطعام.
5- عند الإغلاق أغلق جميع صمامات الغاز وافصل الكهرباء عن جميع المعدات عدا الفريزر والثلاجات.
6- عند سقوط شورتنج ساخن على الأرض أضف إليه ثلج ثم اكشطه وضعه بسلة القمامة ثم استخدم موب بماء ساخن ثم جفف جيداً.

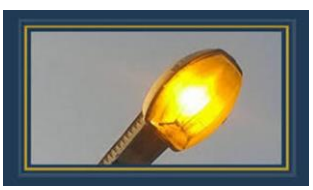
كيفية التعامل مع الحرائق

الحرائق المحدودة	الحرائق الممتدة
1- قم بإبعاد الأشياء المحيطة لتقليل الخسائر. 2- افصل الكهرباء والغاز. 3- احضر طفاية الحريق المناسبة حسب نوع الحريق. 4- انزع صمام الأمان لتنشيط الطفاية. 5- قف على بعد 2 - 3 متر من الحريق. 6- سلط فوهة الطفاية على مصدر اللهب. 7- استخدم الطفاية في وضع مائل بزاويه 45 على مصدر اللهب.	1- اخرج جميع الأعضاء والعملاء بهدوء. 2- افصل التيار الكهربي. 3- أنقذ ما يمكن إنقاذه من الأموال والملفات والأشياء الثمينة. 4- أغلق جميع فتحات المطعم. 5- اسحب ذراع نظام الحريق للتعامل مع الحرائق بالمؤسسة. 6- اتصل بالمطافئ. 7- أبلغ المدير المسئول الأعلى.

طريقة التعامل مع حالات السطو المسلح

1- منع السرقة:

- كن يقظاً في كل الأوقات
- حافظ على أن يكون المنظر من خارج المطعم واضحاً
- حافظ على الإضاءة جيدا ليلاً
- حافظ على أن يكون الباب الخلفي مقفلاً أثناء الدوام
- قم بتحية كل شخص يدخل المطعم
- اعرف مخارج النجاة
- كن شكوكاً وحذراً



2- أثناء السرقة:

- ابق هادئاً
- قف جانباً مواجهاً للسارق دون تحديق
- لا تفاجئ السارقين
- لا تتعارك مع السارقين
- أطع أوامر السارق
- لا تكذب على السارقين
- لا تجادل السارقين
- راقب خفية دون أن تكون واضحاً
- اخبر السارق أن هناك زملاء بالداخل حتى لا يفاجأ من الأصوات



3- بعد السرقة:

- لا تلاحق السارقين (لا تقم بأعمال بطولية)
- أقفل جميع الأبواب والنوافذ
- لا تلمس أي شئ يفسد الأدلة
- أطلب من العملاء أن يقوموا بكتابة ما شاهدوا.
- فور رحيل السارق اتصل بالشرطة أو الاسعاف
- اتصل بمدير المنطقة
- أجمع الفريق خارج المطعم



الأوزان والمقاييس



- ✓ معادلة تحويل من فهرينهايت إى مئوي ⇐ $(F - 32) / 1.8 = C$
- ✓ معادلة تحويل من مئوي إلى فهرينهايت ⇐ $(C * 1.8) + 32 = F$





1- الجالون = 128 أونز = 3.78 لتر = 4 كوارت × 32 أونز للكوارت.

2- الرطل = 454جم = 16 أونز.

3- الكيلو = 2.2 رطل = 35 أونز.

4- الأونز الصلب = 28.35 جم (السكر – الدقيق – الملح ...الخ).

5- الأونز السائل = 29.57 مللتر (الزيت – الماء – الخل ...الخ).

6- كوب Cup = 8 أونز الجالون = 16 كوب

7- المتر =3 قدم القدم = 33.3 سم

8- ملعقة رقم 5= 5 جم ملعقة الطاولة = 15 جم

9- المتر=40 بوصه البوصه=2.5سم

Middle Of House (MOH)



المنتجات المجمدة

المنتجات المجمدة : هي منتجات يتم استلامها مجمدة بدرجة حرارة (من - 12 إلى - 23 مئوي) ، و الدرجة المثالية للتجميد هي - 18 مئوي ، وتخزن في غرف التجميد وتطهى مجمدة مع مراعاة قواعد الاستلام والتخزين الذي تم الحديث عنه سابقا.

والمنتجات المجمدة التى نقدمها لضيوفنا هي:

1 . بطاطس كنتاكي
2 . تشكن برجر
3 . البوب كورن
4 . الناجتس
5 . Chicken Poppers

المعدات التى نتعامل معها فى هذا القسم هي:

- **كبائن الحفظ القائمة بنوعيها (الرطبة والجافة).**
- **التوستر بنوعيه (العمودي والأفقي).**
- **الفراي ماستر (مقلاة الطهي).**

بطاطس كنتاكي

عبـارة عن بطـاطس سابقة التجهيز مقشرة ونصف مطهية ، مقطعة الى أصابع بسمك (7* 7) مم و بطول 10 سم

الاستـلام والتخـزين :



- **تستلم مجمدة فى درجة حرارة –18°م و تخزن فى نفس الدرجة.**
- **مدة صلاحيتها مجمدة : 18 شهر من تاريخ الانتاج.**

محتويـات الكرتـونـة :

- **تحتوى الكرتونة على 12.5كيلو (5كيس× 2.5 ك).**

طـريقـة الطـهـى والحفظ :

- **غسيل وتعقيم الأيدي.**

- لبس المريول وغطاء الرأس.
- التأكد من أن مستوى الزيت في المقلاة فوق عناصر التسخين وعند العلامة العلوية.
- التأكد من تشميع السلات وتصفيته لمدة 15 ث.
- التأكد من أن الزيت على Drop ودرجة الحرارة 350 ف.
- تسخين محطة البطاطا لمدة 30 دقيقة.
- إخراج كيس البطاطا من الفريزر.
- توضع في سلة الطهي بعيدا عن الزيت بحد أقصى نصف السلة ، و بحد ادنى طلب واحد (مقدارقبضة يد) ، ثم تهز للتخلص من حبيبات الثلج ولعمل تسوية لسطح البطاطا داخل السلة.
- الضغط على زر الطهى 3.15 دقيقة.
- إعادة كيس البطاطا إلى الفريزر.
- يهز الفرايز بعد 30 ثانية داخل الشورتننج.
- في حال الحاجة إلى إنزال سلة أخرى يتم الإنتظار دقيقة واحدة والتاكد من أن درجة الحرارة 350 ف
- عند سماع الرنين إرفع السلة وصفها لمدة خمس ثوانى.
- حفظ البطاطا داخل الوعاء الخاص بها (Dump Station) ويتم التمليح داخل الوعاء بحرفي (N أو S) مع مراعاة اتمام عملية التمليح التام والمناسب للبطاطا والتاكد من عدم سقوط الملح بالشورتننج اثناء عملية التمليح وذلك للحفاظ على قوام البطاطا والمحافظة على وضعها مقرمشة.
- تدوين وقت الحفظ 5 دقائق مع مراعاة FIFO .
- مراعاة طهي البطاطا في عين خاصة فيها و عدم طهي منتجات الهاي تك بنفس العين.
- تنظيف الزيت من بقايا البطاطا للحفاظ عليه.
- نظافة المعدة والأدوات ومحطة البطاطا.

تشكن برغر

<u>الاستلام والتخزين :</u>



- يستلم مجمدا في درجة حرارة –18°م ، ويخزن فى نفس الدرجة.
- مدة صلاحيته مجمدا : 9 شهور من تاريخ الانتاج.

<u>محتويات الكرتونة :</u>

- تحتوي الكرتونة (6*12) = 72 قطعة بوزن من 90- 95 غم.
- او (8*15) = 120 قطعة بوزن 80-85 غم وهو مخصص لوجبات الاطفال.

<u>طريقة الطهي والحفظ :</u>

- غسيل وتعقيم الأيدي
- لبس المريول وغطاء الرأس

- التأكد من أن مستوى الزيت في المقلاة فوق عناصر التسخين وعند العلامة العلوية.
- التأكد من تشميع السلات وتصفيته لمدة 15 ث
- التأكد من أن الزيت على Drop ودرجة الحرارة 340 ف
- وضع الكمية الصحيحة من البرغر في باسكيت الطهى -بعيدا عن الفراير ، ثم يهز الباسكيت للتخلص من كرات الثلج و حبيبات البريدنج
- إعادة كيس البرغر إلى الفريزر
- زمن الطهى 4:30 دقيقة تهز داخل الشورتننج بعد مرور 60 ثانية ، لضمان عدم إلتصاق القطع
- عند إنتهاء وقت الطهي يتم رفها وتصفيتها لمدة خمس ثواني.
- وضع البرغر على صينية بحيث يكون طبقة واحدة في كابية الحفظ القائمة الرطبة
- تدوين وقت الحفظ 45 دقيقة
- إزالة الشوائب عن سطح الزيت
- نظافة المعدة والأدوات

بوب كورن

الاستلام والتخزين :



- يستلم مجمدا في درجة حرارة –18°م ، ويخزن فى نفس الدرجة.
- مدة صلاحيته مجمدا : 9 شهور من تاريخ الانتاج.

محتويات الكرتونة :

- تحتوي الكرتونة (1*12) = 12 كيلو.

طريقة الطهي والحفظ :

- غسيل وتعقيم الأيدي
- لبس المريول وغطاء الرأس
- التأكد من أن مستوى الزيت في المقلاة فوق عناصر التسخين وعند العلامة العلوية.
- التأكد من تشميع السلات وتصفيته لمدة 15 ث
- التأكد من أن الزيت على Drop ودرجة الحرارة 340 ف
- وضع الكمية الصحيحة من البوب كورن في باسكيت الطهى -بعيدا عن الفراير ، ثم يهز الباسكيت للتخلص من كرات الثلج و حبيبات البريدنج.
- إعادة كيس البوب كورن إلى الفريزر
- زمن الطهى 2:45 دقيقة تهز داخل الشورتننج بعد مرور 30 ثانية ، لضمان عدم إلتصاق القطع
- عند إنتهاء وقت الطهي يتم رفها وتصفيتها لمدة خمس ثواني.
- يحفظ بالكابينة القائمة الجافة ، أو بكابينة العرض الرف السفلي على صينية مغلقة لمدة 30 دقيقة.
- إزالة الشوائب عن سطح الزيت
- نظافة المعدة والأدوات
- وزن الطلب الصغير 168 غم ، والكبير 283 غم.

كنتاكي ناجتس

الناجتس : عبارة عن قطع دجاج مخليه من العظم والجلد ، مفروم ، ومغطى ببريدنج دجاج الوصفة الأصليـة.

الاستلام والتخزين :



- **تستلم مجمدة فى درجة حرارة –18°م و تخزن فى نفس الدرجة.**
- **مدة صلاحيتها مجمدة : 9 شهور من تاريخ الانتاج.**

محتويات الكرتونـة :

- **تحتوى الكرتونة على 400 قطعة (8 كيس × 50 قطعة) = 8 كغم .**
- **متوسط وزن القطعة : 20 غم .**

طريقـة الطـهي والحفظ :

- **غسيل وتعقيم الأيدي**
- **لبس المريول وغطاء الرأس**
- **التأكد من أن مستوى الزيت في المقلاة فوق عناصر التسخين وعند العلامة العلوية.**
- **التأكد من تشميع السلات وتصفيته لمدة 15 ث**
- **تطهى فى قلاية الـ " FRY MASTER" فى درجة حرارة 340 ° ف ،بحد أقصى (18 قطعة).**
- **يتم وضع قطع الناجتس فى سلة الطهى بعيدا عن الزيت ، ثم تهز السلة للتخلص من كرات الثلج و حبيبات البريدنج.**
- **التأكد من أن الزيت على Drop ودرجة الحرارة 340 ف**
- **إعادة كيس الناجتس إلى الفريزر**
- **زمن الطهى 4 دقائق تهز داخل الشورتننج بعد مرور 60 ثانية ، لضمان عدم إلتصاق القطع**
- **تهز اخر 60 ثانية لضمان عدم ظهور الطبقة البروتينية على سطح الناجتس**
- **عند إنتهاء وقت الطهي يتم رفها وتصفيتها لمدة خمس ثواني.**
- **وضع الناجتس على صينية غير مثقبة بحيث يكون طبقة واحدة ، يمكن وضعه في كابينة الحفظ القائمة الرطبة**
- **تدوين وقت الحفظ 45 دقيقة**
- **إزالة الشوائب عن سطح الزيت**
- **نظافة المعدة والأدوات**

الخدمة :

- **طلب صغير 6 قطع.**
- **طلب كبير 9 قطعة**
- **وجبة الطفل 4 قطع**
- **يقدم معها صوص BBQ**

خبز التورتيلا

الاستلام والتخزين :



- **تستلم مجمدة فى درجة حرارة –18ºم و تخزن فى نفس الدرجة.**
- **مدة صلاحيتها مجمدة : 6 شهور من تاريخ الانتاج.**

محتويات الكرتونة :

- **تحتوى الكرتونة على 192 خبزة (16 كيس × 12 خبزة) .**

طريقة التسييح والحفظ :

- **غسيل وتعقيم الأيدي**
- **اخراج الخبز من الفريزر وتسييحه بدرجة حرارة الغرفة من 3 – 4 ساعات اذا كان طبقة واحدة ، واذا كان أكثر من طبقة أو بالكرتونة يتم تسييحه لمدة 8 ساعات**
- **مدة حفظ خبز التورتيلا بعد اخراجها من الفريزر 24 ساعة من ضمنهم وقت التسيح**
- **لا تضع أكثر من 4 اكياس فوق بعض**
- **يتم تسخين التورتيلا لمدة 45 دقيقة (أكياس مفردة على طبقة واحدة) ، أو ساعة كاملة (كيسين فوق بعض على أن يتم تقليبهما كل 30 دقيقة) بالكابينة الرطبة بفترة صلاحية كاملة لمدة 4 ساعات**

خبز الفيلر

الاستلام والتخزين :

- **تستلم مجمدة فى درجة حرارة –18ºم و تخزن فى نفس الدرجة.**
- **مدة صلاحيتها مجمدة : 6 شهور من تاريخ الانتاج.**

محتويات الكرتونة :

- **تحتوى الكرتونة على 40 خبزة (20 كيس × 2 خبزة) .**

طريقة التسييح والحفظ :

- **غسيل وتعقيم الأيدي**
- **اخراج الخبز من الفريزر وتسييحه بدرجة حرارة الغرفة من 6 ساعات اذا كان طبقة واحدة ، واذا كان أكثر من طبقة أو بالكرتونة يتم تسييحه لمدة 12 ساعة**
- **مدة حفظ خبز الفيلر بعد اخراجها من الفريزر 48 ساعة من ضمنهم وقت التسيح**

مشاكل المنتجات



الناجتس

لون الناجتس فاتح :

1- درجة حرارة الزيت منخفضة جدا
2- مستوى الزيت منخفض جدا
3- ضبط الفراير بشكل خاطئ
4- طهي كمية كبيرة في سلة واحدة
5- وقت الطهي خاطئ
6- لم يتم رج السلة بشكل متساوي (لون غير متساوي)

لون الناجتس داكن جدا :

1- تم إذابة الناجتس بشكل كلي أو جزئي
2- تم إذابة الناجتس وأعيد تجميدها
3- تم الاحتفاظ بالزيت بعد فترة التخلص
4- درجة حرارة الزيت مرتفعة
5- درجة حرارة وحدة الحفظ خاطئة
6- الاحتفاظ بها بعد فترة التخلص

الناجتس دهنية :

1- درجة حرارة الزيت منخفضة
2- الاحتفاظ بالزيت بعد فترة التخلص
3- تم رص أو قلب الناجتس المطبوخة على الرف النصفي
4- تم طهي كمية كبيرة من الناجتس في سلة واحدة

تركيب البريدنج معجن :

1- تم طهي كمية كبيرة من الناجتس في سلة واحدة
2- درجة حرارة الزيت منخفضة جدا

الناجتس جافة :

1- تم إذابة الناجتس بشكل جزئي أو كلي
2- وقت الطهي طويل جدا
3- درجة حرارة كابينة الحفظ مرتفعة
4- تم الاحتفاظ بالناجتس بعد وقت التخلص
5- درجة حرارة الزيت مرتفعة جدا

الناجتس باردة أو ملتصقة مع بعضها :

1- لم يتم وضع الناجتس في كابينة الحفظ مباشرة بعد طهيها
2- لم يتم فصل الناجتس قبل طهيها
3- تم طهي كمية كبيرة من الناجتس في سلة واحدة
4- تم الاحتفاظ بالناجتس بعد وقت التخلص
5- درجة حرارة وحدة الحفظ منخفضة جدا
6- تم ترك وحدة الحفظ مفتوحة أثناء التعبئة

البوب كورن

الالتصاق :

1- لم يتم رج المنتج عند صدور تنبيه
2- كمية كبيرة من المنتج تم طهيها
3- تم إذابة الناجتس وأعيد تجميدها

غير مقرمش :

1- لم يتم طهي المنتج لفترة كافية
2- حرارة الفراير متدنية جدا

اللون داكن جدا :

1- لم يتم إخراج المنتج من الفراير مع نهاية وقت الطهي
2- الشورتنج تخطى وقت التخلص
3- المنتج تخطى وقت التخلص

وجود قطع غير مقلية في السلة :

1- لم يتم رج المنتج عند صدور تنبيه
2- تم طهي كمية كبيرة من المنتج في وقت واحد

جاف جدا :

1- المنتج تخطى وقت التخلص
2- لم يتم إخراج المنتج من الفراير مع نهاية وقت الطهي

البطاطا

داكنة اللون (جافة) :

1- درجة حرارة الزيت مرتفعة جدا
2- مدة القلي طويلة جدا
3 - تمت إذابة الثلج عن البطاطا ثم أعيد تجميده
4- الزيت تجاوز فترة التخلص منه

فاتحة اللون :

1- درجة حرارة زيت القلي منخفضة جدا
2- مدة القلي قصيرة جدا
3- تم وضع كمية كبيرة من البطاطا

مشبعة بالزيت :

1- تم إذابة الثلج عن البطاطا قبل وقت قليل
2- الزيت تجاوز وقت التخلص منه
3- درجة حرارة الزيت منخفضة
4- لم يتم تصفية البطاطا

مذاقها غير جيد :

1- لم يتم إضافة الملح إلى البطاطا

مالحة جدا :

1- تم إضافة كمية كبيرة من الملح
2- تراكم الملح على وعاء البطاطا أو المغرفة

باردة :

1- لمبة التسخين موضوعة على مسافة تزيد عن 38سم 15 بوصة فوق الوعاء
2- ترك البطاطا بعد وقت التخلص
3- لم يتم وضع البطاطا في الوعاء بعد قليها مباشرة

طرية (رطبة) :

1- تمت تعبئتها بشكل مسبق
2- تم حفظها لفترة طويلة
3- بقيت معلقة فوق الفراير سواء قبل أو بعد طهيها

سلطة الكول سلو

1- الدريسنج	2-الخضروات
- مايونيز 1 جالون - زيت طعام 32 أونز - خل أبيض 32 أونز - سكر 7 رطل (3.200م) - ملح طعام 5 ملعقة طاولة(75 جم)	- ملفوف 22.700 كجم - جزر 20 أونز - بصل ابيض12 اونز

الخضروات :

- يوضع الملفوف في غرفة التبريد عند استلامه مباشرة.
- زمن حفظ الخضروات الطازجة قبل التقطيع 10 أيام وبعد التقطيع 24 ساعه.
- زمن تبريد الخضروات قبل الاستخدام 12 ساعة.
- يجب غسل وتجفيف الخضروات قبل الاستخدام.
- يجب التخلص من أوراق الملفوف الداكنة وكذلك جزء من الأوراق الخضراء الذي يسبب مرارة في السلاطة في حالة زيادة كميته.
- الملفوف: قم بتقطيعه إلى 4 أجزاء والكبيرة منه من 6 – 8 أجزاء مع مراعاة التخلص من الرأس واللب.
- الجزر: قم بالتخلص من طرفيها ثم قم بالتقشير ثم تقطيعها إلى أجزاء متناسقة.
- البصل الأصفر: قم بالتخلص من طرفيها ثم قم بالتقشير ثم تقطيعها إلى أجزاء متناسقة ويحفظ في درجه حراره الغرفه.

يجب مراعاة الآتي:

- قبل البدء في إجمالي العملية يجب غسل وتطهير الأيدي ، ارتداء القفازات والمريلة ، تنظيف وتطهير مكان التقطيع ، غسل وتطهير سكينة التقطيع ، غسل وتطهير لوحة التقطيع.
- يتم وزن المكونات بعد التقطيع والتنظيف.

الدريسنج Dressing:

- قم بشطف وتطهير وعاء الميكسر قبل كل استخدام وبعد الانتهاء بالطريقة الثلاثية.
- قم بإضافة مكونات الدريسنج داخل وعاء الميكسر بدون ترتيب ولكن يفضل المايونيز أولاً ثم قم بوضع الخل في جالون المايونيز الفارغ للتخلص من باقي المايونيز وقم بالرج ثم افرغ داخل الميكسر.
- قم بإضافة باقي المكونات.
- السكر في النهاية حتى لا يترسب في القاع.

عملية الخلط Mixing Process:

- قم بضبط سرعة الميكسر على رقم 1 لمدة دقيقة واحدة ثم قم بإطفاء الميكسر على وضع OFF.
- قم مباشرة بضبط سرعة الميكسر على رقم 2 لمدة 3 دقائق.

عملية التبريد:

- زمن تبريد الخضروات 12 ساعة أو حتى تصل إلى 33 – 40 درجة فهرنهايت.
- زمن تبريد سلطة الكول سلو 4 ساعات قبل االتعبئه و ذلك لضمان تجانس المكونات.



التعبئة:

تكفي الخلطة الواحدة لتعبئة:

- 264 عبوة 4 أونز وترص بحد أقصى صفين على صينية بشبكة في درجة حرارة 33 -40 فهرنهايت وتكون العلب في وضع مقلوب.
- من 64-66 عبوة 16 أونز وترص بحد أقصى صف واحد على صينية بشبكة في نفس درجة الحرارة 33 – 40 فهرنهايت. عند التعبئة يجب الخلط الجيد لضمان امتزاج الدريسنج.
- تتم التعبئة بطول اللج باستخدام سكوبر رقم 10 حتى تتساوى كميات الدريسنج في العبوات.
- يتم التقليب كل 25 عبوة 4 أونز أو 12 عبوة 16 أونز .

الحفظ:

- زمن الحفظ في الثلاجة 48 ساعة.
- علب السلطة الصغيرة يجب أن يتم وضعها داخل الثلاجة مقلوبة كما هو موضح بالصورة (علبتين فوق بعض) ، وعند تقديمها للضيف تقدم بالشكل الطبيعي (الغطاء للأعلى)
- علب السلطة الكبيرة يتم رصها علبه واحدة فقط بدون قلبها للاسفل ولكن يتم قلبها وتحريكها باليد قبل تقديمها للضيف ، وعند وضعها على الصينية توضع بالشكل الطبيعي (الغطاء للأعلى)



المشاكل المتعلقة بسلطة الكول سلو

وجود كمية زائدة من السوائل :

1- الملفوف يحتوي على كمية كبيرة من الماء
2- كمية/ نسبة غير صحيحة من الخضروات أو الدريسنج
3- لم يتم تحريك الكول سلو أثناء التعبئة
4- المزيج المعد لم يتم إعداده بشكل صحيح

نكهة البصل قوية:

1- حجم قطع البصل كبيرة
2- استخدام كمية زائدة من البصل
3- لم يتم خلط الكول سلو جيداً

جافة جدا :

1- رؤوس الملفوف جافة لأنها حفظت بعد وقت التخلص منها
2- تم حفظ الكول سلو بعد وقت التخلص منها
3- تم حفظ الخضروات المقطعة فترة طويلة قبل إضافة الدريسنج (المزيج)

وجود نكهة مرة :

1- الملفوف المستخدم يحتوي على نكهة مرة
2- استخدام الأوراق الخارجية بشكل زائد
3- لم يتم التخلص من لب الملفوف بشكل كامل
4- استخدام كمية زائدة من الخل في الدريسنج

طعم غير عادي:

1- تم تقطيع الخضروات قبل فترة طويلة
2- لم يتم خلط الخضروات والدريسنج بشكل جيد
3- لم يتم تحريك الكول سلو أثناء التعبئة
4- تم تحديد مكونات الدريسنج بشكل خاطئ

حلوة جداً:

1- لم يتم إضافة بصل
2- استخدام كمية زائدة من السكر في الدريسنج
3- نسبة الخضروات المقطعة إلى المزيج غير صحيحة

درجة حرارة الكول سلو مرتفعة:

1- لم يتم تبريد المكونات جيداً قبل الاستخدام
2- درجة الحرارة في وحدة التبريد (الثلاجة) مرتفعة
3- لم يتم تبريد الكول سلو بشكل كافي قبل التقديم

الريزو

sogood

Cooking Rice in the Rational Oven Job Aid



1- اغسل واشطف 1ك أرز بسمتي من3-4 مرات ثم يتم وضع الأرز بعد غسله بوعاء الستانلس الخاص لطبخ الأرز



2- يتم خلط باكيت واحد من التوابل (Pealla) مع 1.750 لتر ماء لحين ذوبان الخلطة





يتم إضافة 30 غرام زيت إلى الخلطة مع التحريك جيدا لتجانس المكونات مع بعض



4- يتم اضافة الخلطة السائلة بشكل كامل على الارز المغسول



5- يتم التحريك والتقليب بشكل جيد لتجانس الأرز مع الخلطة باستخدام المضرب



6- يتم تغطية الوعاء بعد الخلط للبدء بعملية الطبخ



7- يتم وضع الشبك على الأرفف داخل الفرن ليتم تبيت وعاء الأرز بشكل جيد ثم يتم اغلاق الفرن

sogood

Cooking Rice in the Rational Oven Job Aid, continued



8- يتم احماء الفرن بالضغط على الكبسة الخاصة لطبخ الارز



9- عند سماع صوت الفرن والانتهاء من مرحلة الاحماء يتم وضع وعاء الستانلس على الشبك



10- عند الانتهاء من الطبخ يتم فتح الفرن واخراج الوعاء باستخدام الكفوف الحرارية



11- يتم اعادة تقليب وتحريك الأرز مره اخرى للتأكد من جودة وجاهزية المنتج



12-يتم اغلاق الأرز بالغطاء الستانلس ويحفظ بالكبينة الرطبة / الجافة لمدة 15 د قبل تقديمه

- وقت الحفظ الخاص بالارز 4 ساعات بالكبينة الرطبة أو / الجافة من ضمنهم 15د وقت الحفظ قبل تقديمه .
- أقل كمية يمكن أن يتم طبخها بالفرن هي خلطة واحدة وزمن الطهي 31 د
- أكثر كمية يمكن طبخها بالفرن هي أربع خلطات كل خلطة في وعاء وزمن الطهي 34 د .
- اذا كان المطعم بحاجة الى طبخ كميات أكبر وقت الذروة , يجب توفير عدد اكثر من وعاء الطبخ والأغطية وشبك الارفف .



خطوات إعداد صوص الأرز Rice Bowl Sauces:



أنواع الصوص :

- اربياتا صوص
- بيبر شيلي صوص

طريقة التسخين :

- مدة 2.5 دقيقة في المايكروويف .
- في حالة عدم توفر المايكروويف يتم التسخين مباشرة في ال warmer ،درجة حرارة الماء 2 ± 180 ف.
- كمية الصوص في الطبق الواحد هي 50 غم .

طريقة إعداد الطلب :

- يتم تقطيع عروق البصل الأخضر بطول 0.5 سم ويوضع بمعدل 1 غرام على الطلب الواحد (حوالي 5 – 6 قطع لكل طبق).
- يتم إضافة قطعتين ستربس تقطع بطول 1سم (القطعة الواحدة المعتدلة تقطع الى 8 قطع ×1سم).
- إذن إجمالي عدد القطع هي 16 قطعة للطبق الواحد.

سلطة الثوم

المقادير :

- **1000 غرام (1 ك) ثوم مفروم طازج ، 4 جالون مايونيز ، 32 أونز عصير ليمون مركز**
- **100 غرام ملح أبيض ناعم ، 16 أونز خل أبيض ، 16 اونز زيت**



طريقة التحضير :

- **يتم إضافة جميع المكونات في الخلاط و تخلط لمدة 5 دقائق .**

مدة الحفظ :

- **تعبأ بعد 4 ساعات من الخلط ، وتحفظ لمدة يومين داخل ثلاجة التبريد (سواء خلطة كاملة أو معبأه).**
- **يراعى تغطية الخلطه جيداً أثناء الحفظ حتى لا تتأثر المنتجات الأخرى برائحة الثوم .**

طريقة الحفظ :

- **تعبأ الخلطة في أكواب 4 أونز.**
- **تكفي الخلطة لتعبئة 157 كوب 4 اونز.**
- **وتحفظ بدرجة حرارة من 33-40 ف**

البطاطا المهروسة

الوصف :

البطاطا المهروسة هي طلب جانبي لذيذ و شهي يقدم مع دجاج كنتاكي ، يقدم طازج بمذاق رائع و شكل الكريما ، جميع خطوات عمل البطاطا المهروسة يجب أن تحضر بدون توقف لضمان جودة المنتج و الثبات بالطعم .

المكونات	حجم العبوة	مدة الصلاحية	التخزين
بطاطس كنتاكي المهروسة والمطبوخة مسبقاً	4 أكياس * 3 كيلو	16 شهر بعد الفتح : 3 أسابيع	درجة حرارة الغرفة ، المستودع الجاف

المنتج	الكمية للخلطة الصغيرة	الكمية للخلطة المتوسطة	الكمية للخلطة الكبيرة
البطاطا المهروسة – ماجي	215 جم	1075 كجم	3000 جم (3 كيلو) كيس كامل
الماء الساخن – 80 درجة مئوي	1 لتر	5 لتر	14 لتر
الوزن المثالي	1.200 كجم	6 ك	17 كجم
العبوات الصغيرة 150 جم	8	40	113

طريقة التحضير :

- غسيل وتعقيم الأيدي ، الأدوات نظيفة ومعقمة.
- قياس ووضع الماء المغلي(80 مئوي) في وعاء الخلط حسب حجم الخلطة المراد تحضيرها.
- إضافة البطاطا المهروسة بشكل تدريجي مع مراعاة التحريك المستمر بواسطة المضرب المعدني.
- عدم وضع المكونات دفعة واحدة لضمان المزج التام وعدم تكون الحبيبات.

طريقة الحفظ :

- نقل البطاطا المهروسة بشكل فوري لوعاء الحفظ أو بنفس وعاء الخلط وتغلف بالنايلون ، ووضع الغطاء على الوعاء
- تسجيل وقت الحفظ على الوعاء 4 ساعات
- وضع الوعاء بشكل فوري في كابينة الحفظ الرطبة " عدم ترك الوعاء بجو الغرفة"
- ترك البطاطا المهروسة لمدة 5 دقائق على الأقل قبل التعبئة



طريقة التعبئة :

- الأدوات المستخدمة بالتعبئة يجب أن توضع بالماء داخل وعاء ستانلس و ذلك بعد الغسيل التام.
- أستخدام المغرفة رقم 16 للتعبئة و مراعاة تحريكها قبل التعبئة لإزالة الماء عنها حتى لا تؤثر على الخلطة.
- مراعاة التعبئة السريعة حتى لا تفقد الخلطة درجة الحرارة.
- يتم تعبئة 150 – 140 غم من البطاطا المهروسة للعبوة الصغيرة ، وإضافة 50 غم من صوص الجريفي فوق البطاطا المهروسة وتغطية العبوة ووضعها في الكابينة القائمة على الشبك ووضع مدة الحفظ ساعتين على العبوات الجاهزة.
- يتم تعبئة 300 – 280 غم من البطاطا المهروسة للعبوة الكبيرة ، وإضافة 100 غم من صوص الجريفي فوق البطاطا المهروسة وتغطية العبوة ووضعها في الكابينة القائمة على الشبك ووضع مدة الحفظ ساعتين على العبوات الجاهزة.

هام : مدة حفظ العبوات الجاهزة ساعتين مع مراعاة أن لا تتجاوز مدة الحفظ للبطاطا المهروسة 4 ساعات.

حل المشكلات التي تطرأ على المنتج :

المشكلة	السبب المحتمل
البطاطا سائلة	كمية الماء كبيرة أو الماء غير ساخن كفاية
البطاطا كثيفة	كمية الماء قليلة

الجريفي



الوصف :

كريم صوص بطعم الدجاج اللذيذ

طريقة التحضير :



- **غسيل و تعقيم الأيدي**
- **إحضار خلطة صوص الجريفي ، تزن 340 غرام**
- **تعبئة المياه الساخنة على درجة حرارة 212 ف من السخان 2.7 لتر للخلطة الواحدة و 5.4 لتر للخلطة المزدوجة**
- **صب الماء داخل الوعاء الدائري**





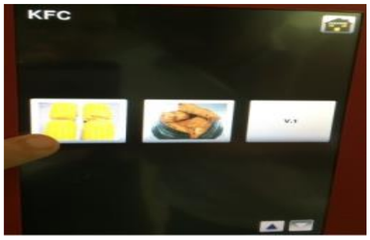
- **إضافة باكيت جريفي للخلطة الواحدة و 2 باكيت للخلطة المزدوجة**
- **يتم التحريك جيدا حتى الإمتزاج**



- **صب الجريفي من الوعاء الدائري داخل وعاء الحفظ ، عدم تعبئة الوعاء لأكثر من 1.5 بوصة من الأعلى**
- **تغطية الوعاء بالبلاستيك ثم الغطاء ثني البلاستيك على الحواف لمنع التسرب**
- **وضع الخلطة داخل كابينة الحفظ وتدوين مدة الحفظ على المنتج 4 ساعات للخلطة**



ذرة كنتاكي





ذرة كنتاكي
Corn

- عبارة عن أكواز من الذرة الصفراء , مجمدة بطول 5.5 بوصة خالية من اي ضربات أو كسور أو حروق التجميد .
- **الاستلام والتخزين :-**
- يستلم مجمدا فى درجة حرارة –18ºم ، و يخزن فى نفس الدرجة
- مدة الصلاحية مجمدة : 18 شهر من تاريخ الانتاج

طريقة الطهي

- غسل وتعقيم الايدي وتنظيف وتعقيم مكان العمل
- البدء باحماء الفرن وتسخينة من خلال الضغط على كبسة الذره
- خلال عملية التسخين يتم اخراج الذرة من الفريزر ووضعها بالصينية المخصصة لذلك
- بعد الانتهاء من عملية الاحماء وسماع صوت الفرن يتم فتح الفرن ووضع الصواني .







ذرة كنتاكي
Corn

- بعد وضع الصواني بالفرن يتم اغلاق الفرن لحين الانتهاء من وقت الطهي
- الحد الأدنى من الذرة بالفرن حبه واحده والحد الأعلى 15 حبه وممكن وضع عدد 2 صينية 15 حبه بكل صينية .
- بعد انتهاء وقت الطهي يتم فتح الفرن بارتداء الكفوف الواقية للحرارة ويتم اخراج الذرة من الفرن يوضع عليها زبدة وتوضع بالاكياس الخاصة ويتم تفريغ الهواء منها وتغلق باحكام وتحفظ بالكبينة مدة 4 ساعات







تجهيز الساندويتشات

الساندويتش الدائري

- غسيل وتعقيم الأيدي.
- إختيار ورقة اللف المناسبة ووضعها على المنطقة المخصصة للتحضير ، للبدء بتجهيز الساندويتش.
- قم بتحميص الخبز الدائري 4.5 أنش (الهيل والكراون) ، ووضع 20 غم مايونيز فوق الكراون.
- وضع 20 غم خس فوق المايونيز ، في حال ان الساندويتش بجبنة يتم وضعها فوق الخس ، وإن تم طلب قطعتين يتم وضع الثانية فوق قطعة الباتيه
- <u>وضع شريحة بندورة لساندويتش الفيليه فقط فوق الخس</u>
- وضع قطعة الباتيه (زينجر او فيليه أو برغر) فوق الخس
- وضع قطعة الهيل فوق قطعة الباتيه وإغلاق الساندويتش
- يحفظ بالكابينة القائمة الجافة أو في (البرغر شوت) لمدة 10 دقائق.



ساندويتش السوبريم

- غسيل وتعقيم الأيدي
- إختيار ورقة اللف المناسبة ووضعها على المنطقة المخصصة للتحضير ، للبدء بتجهيز الساندويتش
- قم بتحميص خبز السوبريم 6.75 أنش (الهيل والكراون) ، ووضع 20 غم مايونيز فوق الكراون
- وضع 20 غم خس فوق المايونيز
- وضع قطعة تيركي واحدة فوق الخس
- قطع الزينجر أو الفيليه بزاوية 45 ووضعها فوق قطعة التيركي
- قطع قطعة جبنة واحدة على شكل مثلثين ووضعها فوق قطعة الزينجر أو الفيليه
- وضع قطعة تيركي واحدة فوق الجبنة
- وضع قطعة الهيل فوق قطعة التيركي وإغلاق الساندويتش
- يحفظ بالكابينة القائمة الجافة أو في (البرغر شوت) لمدة 10 دقائق.



ساندويتش المايتي

- غسيل وتعقيم الأيدي
- إختيار ورقة اللف المناسبة ووضعها على المنطقة المخصصة للتحضير ، للبدء بتجهيز الساندويتش
- قم بتحميص الخبز الدائري 4.5 أنش (الهيل والكراون) ، ووضع 20 غم مايونيز فوق الكراون
- وضع 20 غم هلمنز مايونيز فوق الهيل
- وضع 20 غم خس فوق المايونيز العادي (الكراون)
- وضع قطعة الباتيه (زينجر او فيليه) فوق الخس
- وضع قطعة جبنة واحدة كاملة فوق قطعة الزينجر أو الفيليه
- وضع قطعة الباتيه (زينجر او فيليه) الثانية فوق الجبنة
- وضع قطعة الهيل فوق قطعة الباتيه وإغلاق الساندويتش
- يحفظ بالكابينة القائمة الجافة أو في (البرغر شوت) لمدة 10 دقائق.
- إذا تم طلب قطعة جبنة إضافية يتم وضعها فوق قطعة الباتيه الثانية



ساندويتش التوستر

- غسيل وتعقيم الأيدي
- إختيار ورقة اللف المناسبة ووضعها على المنطقة المخصصة للتحضير ، للبدء بتجهيز الساندويتش
- إخراج خبزة التورتيلا 10.5 (أنش) من الكابينة ووضعها فوق ورقة اللف الخاصة بالساندويتش
- وضع قطعتين من الكريسبي ستربس فوق خبزة التورتيلا
- وضع 20 غم خس فوق الكريسبي ستربس
- وضع 20 غم طماطم مقطعة فوق الخس
- وضع 20 غم بيبر مايونيز فوق الطماطم على شكل حرفينW
- لف الساندويتش وتحميصة لمدة 10 ث ، أو 15 ث إن كان الساندويتش مع جبنة (إستخدم البلاطة المسطحة)
- لف الساندويتش بورقة اللف الخاصة
- يحفظ بالكابينة القائمة الجافة أو في (البرغر شوت) لمدة 10 دقائق.
- إذا كان الساندويتش مع جبنة ، قم بوضع الجبنة فوق التورتيلا من البداية على شكل مثلثين ، اما إذا تم طلب قطعتين جبنة يتم وضع القطعة الثانية فوق المكونات (آخر شيء)



كلاسيك فيلر

- غسيل وتعقيم الأيدي
- إختيار ورقة اللف المناسبة ووضعها على المنطقة المخصصة للتحضير ، للبدء بتجهيز الساندويتش
- قم بتحميص خبز الفيلر (الهيل والكراون) ، ووضع 15 غم مايونيز فوق الكراون على شكل حرفينW
- وضع 30 غم خس فوق المايونيز على طول الخبزة
- وضع ثلاثة شرائح بندورة فوق المايونيز
- وضع قطعة جبنة واحدة على شكل مثلثين ووضعها فوق شرائح البندورة
- وضع 4 قطع من الكريسبي ستربس العادي فوق الجبنة
- وضع 15 غم مايونيز فوق خبزة الهيل على شكل حرفينW
- تغطية الساندويتش بخبزة الهيل ولف الساندويتش بورقة اللف الخاصة
- يحفظ بالكابينة القائمة الجافة أو في (البرغر شوت) لمدة 10 دقائق.
- إذا تم طلب جبنة إضافية توضع فوق قطع الكريسبي الستربس العادي



هلابينو فيلر

- غسيل وتعقيم الأيدي
- إختيار ورقة اللف المناسبة ووضعها على المنطقة المخصصة للتحضير ، للبدء بتجهيز الساندويتش
- قم بتحميص خبز الفيلر (الهيل والكراون) ، ووضع 15 غم هلمنز مايونيز فوق الكراون على شكل حرفينW
- وضع 30 غم خس فوق الهلمنز مايونيز على طول الخبزة
- وضع 10 قطع فلفل هلابينو فوق الهلمنز مايونيز
- وضع 4 قطع من الكريسبي ستربس الحار فوق قطع فلفل الهلابينو
- وضع 15 غم هلمنز مايونيز فوق خبزة الهيل على شكل حرفينW
- تغطية الساندويتش بخبزة الهيل ولف الساندويتش بورقة اللف الخاصة
- يحفظ بالكابينة القائمة الجافة أو في (البرغر شوت) لمدة 10 دقائق.
- إذا تم طلب جبنة إضافية توضع فوق قطع فلفل الهلابينو
- إذا تم طلب جبنة إضافية ثانية توضع فوق قطع الكريسبي الحار



ساندويتش الرولر

- غسيل وتعقيم الأيدي
- إختيار ورقة اللف المناسبة ووضعها على المنطقة المخصصة للتحضير ، للبدء بتجهيز الساندويتش
- إخراج خبزة التورتيلا 6.5 (أنش) من الكابينة ووضعها فوق ورقة اللف الخاصة بالساندويتش
- وضع قطعة واحدة من الكريسبي ستربس فوق خبزة التورتيلا
- وضع 10 غم خس فوق الكريسبي ستربس
- وضع 10 غم طماطم مقطعة فوق الخس
- وضع 10 غم بيبر مايونيز فوق الطماطم على شكل حرف واحد W
- لف الساندويتش وتحميصة لمدة 10 ث ، أو 15 ث إن كان الساندويتش مع جبنة (إستخدم البلاطة المسطحة)
- لف الساندويتش بورقة اللف الخاصة
- يحفظ بالكابينة القائمة الجافة أو في (البرغر شوت) لمدة 10 دقائق.



ساندويتش الرويال

- غسيل وتعقيم الأيدي
- إختيار ورقة اللف المناسبة ووضعها على المنطقة المخصصة للتحضير ، للبدء بتجهيز الساندويتش
- قم بتحميص خبزة الرويال (الهيل والكراون) ، ووضع 20 غم (مايونيز عادي / هلمنز مايونيز) فوق الكراون
- وضع 20 غم خس فوق المايونيز
- وضع قطعتين من الكريسبي ستربس (عادي / حار) فوق الخس
- وضع قطعة الهيل فوق قطعة الكريسبي الستربس وإغلاق الساندويتش
- لف الساندويتش بورقة اللف الخاصة
- يحفظ بالكابينة القائمة الجافة أو في (البرغر شوت) لمدة 10 دقائق.
- إذا كان الساندويتش مع جبنة ، قم بوضع الجبنة فوق الخس ، اما إذا تم طلب قطعتين جبنة يتم وضع القطعة الثانية فوق الكريسبي الستربس



بوكس ماستر

- غسيل وتعقيم الأيدي
- قم بوضع ورقة بيضاء (grease proof wrap) على المنطقة المخصصة للتحضير ، للبدء بتجهيز الساندويتش
- إخراج خبزة التورتيلا 10.5 (أنش) من الكابينة ووضعها فوق الورقة بيضاء
- ووضع 20 غم (بيبر مايونيز / هلمنز مايونيز) فوق خبزة التورتيلا على شكل حرفينW
- وضع 20 غم خس فوق المايونيز
- وضع شريحتين طماطم فوق الخس
- وضع قطعة (زينجر / فيليه) فوق الطماطم (بالطول)
- وضع قطعة جبنة كاملة فوق قطعة (زينجر / فيليه)
- وضع قطعتين ناتشو فوق الجبنة
- لف الساندويتش بالطريقة الموضحة باللوحة الإرشادية
- بإستخدام السباتيولا قم بتحميص الساندويتش لمدة 10 ث (إستخدم البلاطة المسطحة) مع مراعاة الوجه المفتوح للأعلى
- قم بوضع الساندويتش بحذر بإستخدام السباتيولا داخل العلبة الخاصة به
- يحفظ بالكابينة القائمة الجافة أو في (البرغر شوت) لمدة 10 دقائق.
- إذا تم طلب قطعة جبنة إضافية يتم وضعها فوق المكونات (آخر شيء)



Back Of House (BOH)



مواصفات الدجاج

- وزن الدجاجة من 1150 الى 1200 غرام
- دجاج طازج قليل الدهون
- خال من الريش واللكدمات والكسور والأحشاء
- ملحم الصدر و قصير الوصلات

عملية تتبيل الدجاج

جهاز التتبيل :

- يجب أن يكون نظيف وتتم صيانته دورياً.
- يتم ضبط زمن التتبيل لمدة 15 ق في المارينيتور ذو الغطاء المسطح و10 ق للمارينيتور ذو الغطاء المقعر.
- يتم التأكد من أن الغطاء يمنع التسرب بشكل تام.

- ملحوظة: يجب تنظيف الجهاز بعد كل دوره وعند تخزينه يجب أن تكون فتحة حوض التتبيل إلى أسفل.

الدجاج العادي

خطوات التتبيل :

- كمية الدجاج بالخلطة الواحدة بحد أدنى وأقصى:من 16- 20 دجاجة ، من 8-10 mash bag
- كمية الدجاج بالخلطة الواحدة بحد أدنى 8 دجاجة .
- مادة التتبيل هي TMOR (Tumble Marinade for Original Recipe).
- كمية التتبيل : 6.14 أونز (174 غم).
- كمية الماء : .1.5 جالون ماء فلتر بارد 33 – 40 فهرنهايت.
- زمن التتبيل : 15 ق أو 10 ق حسب جهاز التتبيل.
- زمن الامتزاج : 2 ساعة بعد عملية التتبيل وقبل الاستخدام لتمام الامتصاص.
- زمن الحفظ بعد التتبيل : 48 ساعة في الثلاجة درجة حرارتها 33 – 40 فهرنهايت إذا كان التتبيل بعد التقطيع مباشرة شاملة زمن الامتزاج وتوضع الأكياس في جهاز التتبيل بوضع رأسي لتحسين الامتزاج بمحلول التتبيل.



طريقة خلط مادة التتبيل بماء التتبيل :

- قم بتجهيز 1.5 جالون ماء بارد وضعه في Inset 33 – 40 فهرنهايت.
- أضف عليه مادة التتبيل وقم بالتقليب حتى تمام الامتزاج والذوبان.
- أضف نصف الخليط إلى الدجاج بجهاز التتبيل ثم قم بتقليب النصف الآخر جيدا ثم أضفها إلى الدجاج داخل جهاز التتبيل.

الدجاج الحار

خطوات التتبيل :



- **كمية الدجاج بالخلطة الواحدة 20 دجاجة.**
- **مادة التتبيل وكميتها : HSM (Hot & Spicy Marinade) 24 أونز (680 غم).**
- **كمية الماء ودرجة حرارتها : 2 جالون ماء فلتر درجة حرارته 33 – 40 فهرنهايت.**
- **زمن التتبيل : 15 ق أو 10 ق حسب جهاز التتبيل.**
- **زمن الامتزاج : ساعتين بعد التتبيل لتمام الامتصاص.**
- **زمن الحفظ بعد التتبيل : 48 ساعة إذا كان التتبيل بعد التقطيع مباشرة ويشمل ذلك زمن الامتزاج وتوضع الأكياس في جهاز التتبيل بوضع رأسي لتحسين الامتزاج بمحلول التتبيل.**

طريقة خلط مادة التتبيل بماء التتبيل :

- **قم بتجهيز 2 جالون ماء بارد 33 – 40 فهرنهايت في وعاء نظيف ومطهر.**
- **استخدم 5. جالون ماء فقط لخلط مادة التتبيل كاملة أولاً مع التقليب.**
- **ثم قم بإضافة الجالون المتبقي مع التقليب لتمام الامتزاج.قم بإضافة نصف الكمية إلى الدجاج في جهاز التتبيل ثم قم بتقليب النصف الآخر جيدا ثم اضافته.**

صدور الدجاج المجمدة



وتستخدم في كل من الزينجر والفيليه ، وزن القطعة من 85 إلى 100 غم.

طريقة وزمن التسييح :

- **قم بإخراج أكياس صدور الدجاج من الفريزر وضعها على صينية بها شبكة في غرفة التبريد في درجة حرارة 33 – 40 فهرنهايت.**
- **يجب أن تكون في مكان منفصل عن باقي المنتجات لتجنب انتقال العدوى.**
- **زمن التسييح : 24 ساعة.**

الزينجر

خطوات التتبيل :

- **كمية صدور الدجاج في الخلطة الواحدة : من 50 إلى 120 قطعة.**
- **كمية الماء ودرجة حرارته : 2 جالون ماء فلتر بارد 33 – 40 فهرنهايت.**
- **نوع وكمية مادة التتبيل : هوت مارينادا 24 أونز (680 غم).**
- **زمن التتبيل : 15 ق أو 10ق حسب نوع الجهاز.**
- **عدد القطع في الكيس بعد التتبيل : 20 قطعة وتتم التعبئة بعد انتهاء عملية التتبيل والتصفية في اللج المثقوب مباشرة.**
- **زمن الامتزاج قبل البريدنج : 2 ساعة بعد عملية التتبيل.**
- **زمن الحفظ بعد التتبيل : 48 ساعة شاملة زمن الامتزاج.**

طريقة خلط مادة التتبيل بماء التتبيل :

- **قم بوضع صدور الدجاج داخل وعاء جهاز التتبيل.**
- **قم بوضع 2 جالون ماء بارد في وعاء ستانلس.**
- **أضف مادة التتبيل إلى الماء وقم بالتقليب باستخدام مضرب سلك حتى تمام الذوبان.**
- **قم بإضافة نصف الكمية إلى صدور الدجاج داخل جهاز التتبيل.**
- **قم بإعادة تقليب الكمية الباقية جيداً ثم أضفها إلى داخل الجهاز.**
- **قم بغلق الجهاز وقم بالتشييك على الغطاء للتأكد من منع التسرب ثم ابدأ التتبيل.**

الفيليه

خطوات التتبيل :

- **كمية صدور الدجاج في الخلطة الواحدة من 50- 120 ق.**
- **كمية الماء ودرجة حرارته : 1.5 جالون ماء فلتر بارد حرارته 33 -40 فهرنهايت.**
- **نوع وكمية مادة التتبيل : تيمور 6.14 أونز (174 غم).**
- **زمن التتبيل : 15 ق أو 10 ق حسب جهاز التتبيل.**
- **عدد القطع في الكيس بعد التتبيل : 20 قطعة وتتم التعبئة بعد انتهاء عملية التتبيل ثم التصفية في اللج المثقوب مباشرة.**
- **زمن الامتزاج : ساعتين بعد الانتهاء من عملية التتبيل وقبل البريدنج.**
- **زمن الحفظ بعد التتبيل : 48 ساعة شاملة زمن الامتزاج.**

طريقة خلط مادة التتبيل بماء التتبيل :

- قم بوضع صدور الدجاج المذابة داخل جهاز التتبيل.
- قم بتجهيز 1.5 جالون ماء بارد 33 – 40 فهرنهايت في وعاء ستانلس.
- قم بوضع 0.5 جالون ماء بارد في وعاء منفصل ثم أضف عليه مادة التتبيل وقم بالتقليب جيداً.
- قم بإضافة الجالون الآخر ثم التقليب حتى تمام الامتزاج.
- قم بإضافة نصف خليط التتبيل إلى صدور الدجاج داخل الجهاز.
- قم بتقليب الكمية الأخرى جيداً ثم إضافتها ثم اختبر التسرب وقم بالتشغيل.

الكريسبيستربس

- صدور دجاج يتم تقطيعها إلى شرائح في مركز التجهيز.
- زمن التسييح: 24 ساعة في الثلاجة على صينية بشبكة.
- يتم تقطيع هذه الصدور إلى شرائح وزنها 35 – 40 غم ، بطول 11-13 سم.
- زمن حفظ صدور الدجاج المقطعة مسبقاً أو مقطعة بالمطعم 48 ساعة.

خطوات التتبيل :

- كمية قطع الاستربس في الخلطة الواحدة 320 قطعة ، 9 كغم.
- كمية الماء ودرجة حرارته : 1.5 جالون ماء فلتر بارد درجة حرارته 33 – 40 فهرنهايت.
- نوع وكمية مادة التتبيل : ETC (Extra Tasty Crispy): (261 غم).
- زمن التتبيل : 15 ق أو 10 ق حسب نوع جهاز التتبيل.
- زمن الامتصاص : ساعتين وبعد عملية التتبيل مباشرة.
- زمن الحفظ بعد التتبيل : 48 ساعة منهم زمن الامتصاص.

طريقة خلط مادة التتبيل بماء التتبيل :

- ضع 1.5 جالون ماء فلتر بارد 33 – 40 فهرنهايت في وعاء ستانلس.
- أضف مادة التتبيل كلها إلى ماء التتبيل كلها ثم قم بالتقليب جيداً حتى تمام الامتزاج.
- قم بإضافة نصف الكمية إلى قطع أو شرائح الاستربس داخل جهاز التتبيل.
- قم بتقليب النصف الباقي جيداً ثم ضعه إلى جهاز التتبيل.
- قم باختبار إحكام غطاء جهاز التتبيل ثم قم بالتشغيل.
- بعد انتهاء فترة التتبيل قم بتعبئة 36 قطعة في الكيس الواحد.
- زمن الحفظ: 48 ساعة شاملة زمن الامتزاج (الامتصاص) .

الكريسبيستربس الحار

خطوات التتبيل :

- نفس جميع خطوات الاستربس العادي عدا أن مادة التتبيل هي هوت ماريناد 680 غرام .
- كمية الماء 2 جالون ماء فلتر بارد 33 – 40 فهرنهايت.
- كمية قطع الاستربس في الخلطة الواحدة 320 قطعة ، 9 كغم.

مكونات البريدينج

خلطة بريدنج خاصة بمنتجات التمور	خلطة بريدنج تخص منتجات ETC	خلطة بريدنج خاصة بالمنتجات الحارة
TMOR Breading خاص بالدجاج العادي والفيليه طحين : 11:340 كغم سيزوننج : 907 غم حليب وبيض : 12 أونز 340 غم ملح بريدنج : 1050 غم	طحين 11.340 كغم بريدنج ميكس : 7 أونز 198 غم خاص بالاستربس العادي	**Hot & Spicy products** خاص بالدجاج الحار والزنجر والاستربس الحار طحين : 11.340 كغم بريدنج ميكس : 7 أونز 198 غم

✓ عملية البريدنج تطلق على الطحين المضاف إليه مكونات أخرى وتبدأ هذه العملية بعد مرور ساعتين من تتبيل المنتجات.



طريقة عمل خلطة البريدنج :

1- احضر لج نظيف ومعقم يوضع فيه 11.340 كغم طحين.
2- إضافة مادة أو مواد التتبيل حسب نوع الخلطة.
3- قم برفع وتدوير البريدنج لعدد 20 مرة لضمان لتجانس بين جميع المكونات.
4- زمن حفظ خلطات البريدنج 6 أيام ما لم تستخدم أو عندما تكثر بها كرات البريدنج ويصبح غير فعال في عملية البريدنج في حالة الاستخدام.
5- خلطة البريدنج العادي تكفي لعمل بريدنج ل 82 – 87 دجاجة.
6- خلطة البريدنج الاسبايسي تكفي لعمل 50-54 دجاجة.

حالات نخل البريدنج :



1- **عند عمل خلطة جديدة (مرتين)**
2- **في بداية اليوم (مرة واحدة)**
3- **بعد كل دورة طهي (مرة واحدة)**
4- **في نهاية اليوم (مرة واحدة)**
5- **الحد الأقصى في حالات ضغط العمل 8 دجاجات سبايسي أو 16 دجاجة عادي**
6- **عند إضافة خلطة جديدة إلى خلطة قديمة يتم خلط كل خلطة على حدا ومن ثم يتم دمج الخلطتين ونخلهما مرة واحدة**
7- **في حال مرور ساعتين ولم يتم إستخدامه**

تشميع الشبك :

التشميع : هي عملية إنزال شبخ الطبخ أو السلات في الزيت بدرجة حرارة Cool وهي 250 ف ، ورفعها مباشرة وتصفيته لمدة 30 ثانية ، من أجل تكوين طبقة شمعية على الشبك تمنع إلتصاق الدجاج عليه.



صمامات الضغط وإستخداماتها :

- **الصمام الحلزوني : يقوم بدوره بإغلاق جميع فتحات الفراير عند بداية دورة الطهي ، ويفتح قبل نهاية دورة الطهي بفترة زمنية حسب عدد رؤوس الدجاج.**
- **صمام التشغيل : يقوم بالحفاظ على الضغط داخل الفراير 12 رطل على البوصة المربعة ، وذلك عن طريق دور الثقل الميت Dead Weight (وزنه 13.5 أونز /385 غم ، وينظف بفوطة جافة في نهاية اليوم).**
- **صمام الأمان : ويتم إستخدامه يدويا بحال تعطل الصمام الحلزوني.**

الصمامات الأخرى :

- **صمام الضخ**
- **صمام التصفية**



مؤشر الضغط :

ويحدد حالة الضغط داخل الفراير في 3 مراحل :

- ✓ **المرحلة البيضاء : وهي مرحلة بداية بناء الضغط أو نهاية دورة الطهي وخروج الضغط.**
- ✓ **المرحلة الخضراء : وهي مرحلة ثبات الضغط عند المستوى المطلوب وهو 12 رطل لكل بوصة مربعة.**
- ✓ **المرحلة الصفراء : وهي المرحلة الخطرة التي توضح أن الضغط في الفراير أصبح أعلى من المعدل الطبيعي.**

إجراءات 7.10.7

الدجاج العادي



- غسيل وتعقيم الأيدي.
- لبس المريول وغطاء الرأس.
- التأكد من مستوى الشورتنج ، ويجب أن يكون بين العلامة الدنيا والعلامة العلوية.
- التأكد من تشميع الشبك وتصفيته لمدة 30 ث.
- تجهيز طاولة البريدنج من حيث الماء بحيث لا تزيد عن 25 مئوي وهي 6 لتر ماء أو حتى العلامة الموجودة أعلى وعاء الغمس وكذلك كمية البريدنج ونوعه.
- إعطاء أمر للكمبيوتر الفراير عن طريق الضغط على الزر المناسب لعدد رؤوس الدجاج التي سيتم طهيها لاعداد المنحنى الحراري المناسب.
- إخراج كيس واحد فقط من الدجاج العادي من الثلاجة على صينية وشبكة نظيفة مطهرة.
- قم بفرد القطع على الشبكة وإجراء عملية فرد الجلد ، وإزالة الأحشاء الداخلية والريش والتأكد من إظهار عظمة الفخذ وخلوه من التجمعات الدموية وتسمى هذه العملية Smoothing وإخراج الهواء من الأرجل. Squeezing
- قم بالتأكد من عدد القطع والتي يجب أن تكون 18 قطعة(دجاجتين كاملتين.)
- قم بوضع القطع داخل سلة الغمس ولف القطع بها من 3 – 2 مرة لفصل القطع من بعضها ،.
- قم بإنزال السلة في وعاء الغمس ببطئ ولفها نصف دورة ناحية اليسار وأخرى ناحية اليمين ثم عد إلى المركز لرفعها وكل ذلك ببطء فليس الهدف هو غسل الدجاج.
- ارفع السلة ببطء للتصفية من 4 - 3 ث.
- قم بلف الدجاج داخل سلة الغمس 7 مرات Rolling ، لفصل القطع من بعضها ، وتصفية الماء الزائد وعمل سطح لزج على القطع للإلتصاق البريدنج عليها.
- قم بفرد قطع الدجاج على سطح البريدنج.
- قم بعملية Scoop and Fold & Scoop and Lift (والتي تعني (لف وثني & لف وترك 10) مرات.
- قم بتوزيع وفصل الدجاج داخل البريدنج وقم بالضغط عليها 7 مرات مبتدئا من أعلى يسار اللج ناحية اليمين 3 مرات ثم العودة من اليمين لليسار 3 مرات ثم ضغطة واحدة في المنتصف.
- قم برفع قطعة واحدة بأصبعين بكل يد ثم قم بعملية. Shake & Tap
- الوصلات يتم إنزالها مرة أخرى بالماء دون لف السلة يمينا ويسارا وتصفى لمدة 10 ث ومن ثم بالطحين (لف وثني مرة واحدة) والضغط مرة واحدة فقط.
- قم برص قطع الدجاج على الراك الخاص بذلك تبعا للوحات الارشادية بحيث يكون العظم للأسفل.
- بعد الانتهاء من عملية رص الدجاج على صينية بها شبكة على ترولي ومنها إلى منطقة فرايرات الطهي وعلق الصينية على حافة فراير . 8Head
- بعد اسقاط المنتج بالفراير قم بالضغط على الغطاء واحكام غلقه ثم تشغيل زر الطهي ، قم بالتأكد من بدء العد التنازلي للتايمر ، وإرتفاع مؤشر الضغط.
- مدة الطهي 14 دقيقة.



- عند رص الراكات يراعى الرص من أسفل إلى أعلى ويكون الفخذ العريض مرة إلى الداخل ومرة إلى الخارج في فراير. 8 Head
- بمجرد بداية دورة الطهي يجب تنظيف الفراير من البريدنج بفوطة نظيفة لمنع. Cross Contamination
- بعد إنتهاء دورة الطهي يتم تصفية الدجاج لمدة 15 ث فوق الفراير ثم يتم وضعه في الكابينة الرطبة لمدة 5 ق وهو زمن الاستقرار وتكملة التصفية.
- زمن حفظ الدجاج العادي ساعة ونصف في الكابينة الرطبة أو في العرض في الرف الأسفل على صينية مثقبة.
- قم بتنظيف ونخل البريدنج وتغيير ماء الغمس ونظافة المنطقة المحيطة.
- إثبات عدد رؤوس الدجاج التي تم طهيها في__. MP/C



ملاحظة : زمن تفريغ الضغط في ماكنة الدجاج العادي يختلف بإختلاف عدد رؤوس الدجاج وهو :

- 8 head : قبل 1.15 د من إنتهاء زمن الطهي .
- 6 head : قبل دقيقة واحدة من إنتهاء زمن الطهي .
- 4 head : قبل 45 ث من إنتهاء زمن الطهي .

الدجاج الحار



- غسيل وتعقيم الأيدي
- لبس المريول وغطاء الرأس
- التأكد من مستوى الشورتنج ، ويجب أن يكون بين العلامة الدنيا والعلامة العلوية.
- تجهيز طاولة البريدنج من حيث الماء بحيث لا تزيد عن 25 مئوي وهي 6 لتر ماء أو حتى العلامة الموجودة أعلى وعاء الغمس وكذلك كمية البريدنج ونوعه ، والصواني ورفوف الطهي ، وكذلك سلة موج البحر. Sea Saw
- التأكد من تشميع الشبك وتصفيته لمدة 30 ث
- أحضر كيس دجاج سبايسي كحد أقصى على صينية وشبكة نظيفة ومطهرة.
- قم بتفريغ الدجاج داخل سلة الغمس قم بلف وتدوير الدجاج داخل السلة لفصل القطع والتخلص من العصارة الزائدة من مادة التتبيل.
- قم بفرد القطع مباشرة على البريدنج وقم بعملية (Scoop and Fold & Scoop and Lift (والتي تعني (لف وثني & لف وترك) ، لعدد 7مرات.
- قم بتجميع القطع إلى جانب للج واقلبها بسلة Sea Saw قم بتمييل السلة يمينا ويسارا ببطء وبدون رج أو هز فقط للتخلص من البريدنج الزائد.
- قم بوضع القطع بسلة الغمس أعلى لج البريدنج ثم في ماء الغمس ببطء ، ثم رفع السلة والتصفية لمدة 10 ث (بدون لفها يمين ويسار)



- قم بعملية (Rolling لف الدجاج داخل السلة) للدجاج داخل سلة الغمس أعلى الوعاء لعدد 10 مرات.
- قم بفرد القطع مرة اخرى على سطح البريدنج وقم بعملية (Scoop N Fold & Scoop N Lift (والتي تعني (لف وثني & لف وترك) ، لعدد 7 مرات.
- قم بتجميع القطع في جانب اللج واقلب الدجاج داخل سلة موج البحر وعمل Sea Saw الأخير لبناء طبقة القشور الأخيرة والتخلص من البريدنج الزائد.
- قم برص القطع وفقا للوحات الارشادية.
- قم بمسح وتنظيف الماكينة والسلة بفوطة نظيفة لمنع انتقال العدوى. Cross Contamination
- إنقل الدجاج على صينية إلى المعدة التي تم تجهيزها ، وقم برص الشبك من أسفل إلى أعلى.
- تأكد من أن المعدة على درجة Drop ، ومن ثم قم بإنزال الماكنة ، وتأكد من أن المؤقت بدأ العد التنازلي.



- مدة طهي الدجاج حسب عدد الرؤوس كالآتي :
  - 6 head : 14:00 دقيقة.
  - 4 head : 14:30 دقيقة.
  - 2 head : 14:30 دقيقة.
- بعد انتهاء دورة الطهي قم بتصفية المنتج لمدة 15 ث أعلى الفراير ، ثم يتم وضعه في الكابينة الجافة لمدة 5 ق وهو زمن الاستقرار وتكملة التصفية.
- زمن الحفظ ساعة ونصف في الكابينة الجافة أو في كابينة العرض بالرف العلوي.
- إثبات عدد رؤوس الدجاج التي تم طهيها في. MP/C
- قم بتنظيف طاولة البريدنج وتغيير ماء الغمس – نخل البريدنج – نظافة الترولي – نظافة المنطقة المجاورة.
- يتم التخلص من مياه الغمس في فتحة التصريف الرئيسية في المطبخ لمنع التلوث التبادلي.

الزينجر



اتبع نفس خطوات الدجاج الاسبايسي مع ملاحظة :

- يتم فرد القطع وتغطيتها بالبريدنج الحار والضغط عليها برفق قبل عملية Sea Saw للمرة الأخيرة (الثانية).
- يتم طهي الزنجر في سلة الدجاج الحار بحد أدنى 6 قطع.
- زمن الطهي : 6:15 دقيقة.
- زمن الحفظ في الكابينة الجافة ساعة واحدة.
- يتميز الزنجر بأنه ذا طبقة كرانشي لذيذة مثل الدجاج الحار.
- يتم تصفيته بعد الطهي فوق الفراير لمدة 5 ث ، ثم يتم وضعه في الكابينة الجافة.

الفيليه

- غسيل وتعقيم الأيدي و لبس المريول وغطاء الرأس
- التأكد من مستوى الشورتنج ، ويجب أن يكون بين العلامة الدنيا والعلامة العلوية.
- تجهيز طاولة البريدنج من حيث الماء بحيث لا تزيد عن 25 مئوي وهي 6 لتر ماء أو حتى العلامة الموجودة أعلى وعاء الغمس وكذلك كمية البريدنج ، والصواني ورفوف الطهي والتأكد من تشميع الشبك وتصفيته لمدة 30 ث .
- أحضر قطع الفيليه و قم بتفريغ القطع داخل سلة الغمس ، ثم قم بلف وتدوير القطع داخل السلة ثلاث مرات لفصل القطع والتخلص من العصارة الزائدة من مادة التتبيل .
- قم بفرد القطع مباشرة على البريدنج وقم بعملية (Scoop and Fold & Scoop and Lift) والتي تعني (لف وثني & لف وترك) ، لعدد 7مرات.
- قم بتجميع القطع إلى جانب الج واقلبها بسلة Sea Saw قم بتمييل السلة يمينا ويسارا ببطء وبدون رج أو هز (فقط للتخلص من البريدنج الزائد) .
- قم بوضع القطع بسلة الغمس ثم في ماء الغمس ببطء ، ثم رفع السلة والتصفية لمدة 5 ث (بدون لفها يمين ويسار)
- قم بعملية (Rolling لف القطع داخل السلة) للقطع داخل سلة الغمس أعلى الوعاء لعدد 10 مرات.
- قم بفرد القطع مرة اخرى على سطح البريدنج وقم بعملية (Scoop and Fold & Scoop and Lift) والتي تعني (لف وثني & لف وترك) ، لعدد 7مرات.
- قم بتوزيع وفصل القطع داخل البريدنج وقم بالضغط عليها 7 مرات مبتدئا من أعلى يسار اللج ناحية اليمين 3 مرات ثم العودة من اليمين لليسار 3 مرات ثم ضغطة واحدة في المنتصف.
- قم برفع قطعة واحدة بأصبعين بكل يد ثم قم بعملية Shake & Tap ، للتخلص من البريدنج الزائد.
- قم برص القطع وفقا للوحات الارشادية.

تختلف كميات الفيليه وزمن طهيها على حسب نوع الفراير كما يلي:

Fryer 4 head فراير 4 رأس	4 – 12 pcs	5.30 m
	13 – 16 pcs	5.45 m
Fryer 8 head فراير 8 رأس	6 -18 pcs	5.30 m
	19 – 24 pcs	6.30 m

- عند رص الفيليه في شبك مختلف المعدات يراعى أن يكون الجزء السميك مواجهاً لعناصر التسخين والجزء الرقيق نحو وسط حلة الطهي.
- أقصى كمية يمكن رصها في الرف الواحد في:

4 قطع	4 Head 4 رأس
6 قطع	8 Head 8 رأس

- بعد انتهاء زمن الطهي يتم لتصفية لمدة 5 ث ، ثم يتم وضعه في الكابينة الرطبة ، وتدوين وقت الحفظ ساعة واحدة.

الكريسبي الحار



اتبع نفس خطوات بريدنج الدجاج الاسبايسي مع ملاحظة الفروق الآتية :

- يتم تصفية الاستربس في سلة الغمس بعد إحضاره من الثلاجة لمدة 3 ث.
- يتم طهي الكريسبي في سلة الدجاج الاسبايسي بحد أدنى 18 قطعة وبحد أقصى 54 قطعة.
- زمن الطهي : 4:30 دقيقة.
- زمن الحفظ: 35 ق.
- يجب حفظه في الكابينة الجافة أو وضعه في كابينة العرض .

الكريسبي العادي



اتبع نفس خطوات بريدنج الاستربس الحار مع اختلاف ما يلي :

- خلطة البريدنج تكون مخصصة فقط للاستربس العادي.
- معدة الطهي هي نفس معدة الدجاج العادي وهي 4 Head HP, 8 Head HP, Collectramatic
- كميات الطهي كالأتي:

4 head فراير 4 رأس	minimum 6 pcs بحد ادنى 6 قطع (الرف السفلي فارغ)
	maximum 36 pcs بحد أقصى 36 قطعة
8 head فراير 8 رأس	minimum 18 pcs بحد ادنى 18 قطعة
	maximum 54 pcs بحد أقصى 54 قطعة (18 في كل رف)

مشاكل ما بعد الطهي



الكريسبي ستربس

الدجاج غير مستوي أو به دم :

1- مستوى الشورتنج منخفض جدا
2- درجة حرارة الشورتنج منخفضة جدا
3- زمن الطبخ قصير جدا
4- وزن الدجاج زائد
5- خلل في الجهاز (الحاسوب/ الفراير)

قطع الدجاج لونها غامق:

1- لم يتم طبخ الدجاج مباشرة بعد البريدنج
2- وقت الطبخ طويل جدا
3- حفظ الدجاج بعد وقت التخلص
4- درجة حرارة الشورتنج عالية جدا
5- درجة حرارة كابينة الحفظ عالية جدا

الطبقة الخارجية ناعمة:

1- مستوى الشورتنج منخفض
2- لم يتم وضع الغطاء على الوعاء في وحدة التبريد الكبيرة
3- لم يتم نقع الدجاج
4- طريقة البريدنج 7-10-7 غير صحيحة
5- طريقة المناولة غير صحيحة بعد الطبخ

الدجاج مشبع بالزيت:

1- الشورتنج قديم أو متفكك الأجزاء
2- تم الاسقاط قبل درجة الاسقاط
3- فترة تسخين الفراير بطيئة

الدجاج بارد:

1- لم يتم وضع الدجاج مباشرة في كابينة الحفظ بعد الطبخ
2- درجة الحرارة في كابينة لحفظ منخفضة جدا
3- تم حفظ الدجاج بعد الوقت المحدد للتخلص منه

الدجاج جاف:

1- لم يتم نقع الدجاج
2- تم الاحتفاظ بالدجاج الذي تم نقعه لمدة تزيد عن24 ساعة
3- زمن الطبخ طويل جدا
4- درجة حرارة الشورتنج عالية
5- خلل في جهاز التوقيت
6- حرارة الاشعاع عالية في كابينة العرض
7- ترك الدجاج فترة طويلة في الوعاء المثقوب
8- تم حفظ الدجاج المطبوخ أكثر من 45 ق

الدجاج مالح:

1- تم استخدام كمية كبيرة من مادة النقع وكمية قليلة من الماء
2- لم تتم تصفية الدجاج مباشرة بعد نقعه
3- مدة النقع طويلة جدا

كمية مادة التتبيل كبيرة جدا:

1- تم ترك الدجاج في محلول مادة النقع لفترة طويلة
2- هناك كمية كبيرة من البريدنج على المنتجات
3- تم تجهيز البريدنج بطريقة غير صحيحة
4- لم يتم تحريك محلول مادة النقع لمدة كافية قبل صبه على الدجاج

قطع الدجاج ملتصقة مع بعضها:

1- مستوى الشورتنج منخفض جدا
2- زمن الطبخ قصير جدا
3- هناك خلل في الفراير أو الحاسوب
4- لم يتم رص القطع بشكل صحيح

الدجاج

الدجاج داكن جدا:

1- طريقة البريدنج غير صحيحة
2- طريقة الوضع على الرف غير مناسبة
3- الزيت حار جدا
4- الاحتفاظ بالبريدنج بعد عملية البريدنج لفترة طويلة قبل طبخه
5- الزيت تجاوز فترة الصلاحية
6- حرارة كابينة الحفظ غير مناسبة او الدجاج تجاوز فترة الصلاحية

الدجاج دهني:

1- حرارة الزيت منخفضة جدا
2- لم يصل الزيت درجة الاسقاط
3- الزيت تجاوز فترة الصلاحية
4- تم وضع العظم للأعلى أثناء الرص
5- لم يتم تصفية الدجاج لمدة 5 ق



للدجاج ملمس رملي:

1- لم يتم نخل البريدنج بعد كل استخدام
2- وجود ثقب أو تمزق في شبكة المنخل
3- استخدام البريدنج لفترة طويلة

الدجاج فاتح جدا:

1- الدجاج كبير جدا
2- لم يتم إحماء الطباخ مسبقاً
3- خطأ في البريدنج
4- مستوى الزيت منخفض
5- حرارة الزيت منخفضة
6- لم يتم إضافة مزيج الحليب والبيض على البريدنج

الدجاج مالح جدا:

1- تم مزج دقيق البريدنج بشكل خاطئ
2- خطأ في طرق البريدنج
3- استخدام درجة خاطئة من الملح
4- استخدام البريدنج لفترة طويلة
5- تم الاحتفاظ بالدجاج المنقوع داخل وحدة النقع لفترة طويلة
6- لم يتم الاحتفاظ بالدجاج لمدة ساعتين بعد عملية النقع وقبل عملية البريدنج

الدجاج بارد:

1- لم يوضع في كابينة الحفظ على الفور بعد الطهي
2- الماء بارد في كابينة العرض
3- وجود ماء في كابينة الحفظ القائمة أثناء التسخين
4- تم فتح أبواب الكابينة فترة طويلة أثناء التعبئة
5- تم الاحتفاظ بالدجاج بعد نقطة التخلص
6- عدم استخدام ماء درجة حرارته 140 ف/ 60 م في كابينة الحفظ القائمة

وجود بقع على الدجاج:

1- جسيمات بريدنج محترقة على الدجاج
2- الزيت بحاجة إلى تصفية
3- عدم اتباع 7-10-7 أثناء البريدنج
4- لم يتم تنظيف الفراير بشكل مناسب
5- لم يتم نخل الدقيق بشكل مناسب
6- عدم ترك فراغ بين القطع عند الرص

طعم محروق:

1- الزيت بحاجة إلى تصفية
2- الزيت بحاجة إلى تغيير
3- درجة حرارة الاسقاط مرتفعة جدا

طعم الدجاج غير مثير:

1- لم يتم مزج الطحين مع المكونات المناسبة 2- تم مزج البريدنج بشكل غير صحيح 7-10-7 غير صحيحة
3- خطأ في نقع الدجاج 4- احتواء الدجاج على ثلج عند نقعه 5- وجود تسرب في جهاز النقع
6- تم استخدام كمية كبيرة عند مزج مادة النقع الصلبة 7- لم يتم حفظ الدجاج ساعتين بعد عملية النقع

تصدررائحة سيئة من الدجاج:

1- الفشل في تنظيف وتعقيم جهاز النقع 2- انتهاء فترة صلاحية الدجاج في أي مرحلة
3- الشورتنج ساخن 4- الشورتنج تجاوز نقطة التخلص

الدجاج جاف:

1- طبخ عدد أقل من الحد الأدنى للرؤوس 2- لم تتم معايرة الفراير 3- وقت الطهي طويل جدا
4- كابينة الحفظ ساخنة جدا 5- حفظ الدجاج المطبوخ لفترة طويلة
6- خطأ في نقع الدجاج 7- أشعة التسخين مرتفعة جدا في كابينة الحفظ



الزينجر

لون الزنجر فاتح جدا:

1- لم يتم تسخين الفراير بشكل مسبق
2- درجة حرارة الشورتنج منخفضة جدا

لون الزنجر داكن جدا:

1- تم إذابة الفيليه بشكل كلي أو جزئي
2- درجة حرارة الشورتنج او الكابينة مرتفعة جدا
3- الشورتنج تجاوز الوقت
4 – الزنجر منتهي الصلاحية

الزنجر جافة:

1- تم إذابة الفيليه بشكل كلي او جزئي
2- درجة الحرارة مرتفعة في الكابينة
3- وقت الطهي طويل
4 – الزنجر منتهي الصلاحية

الزنجر دهنية:

1- تم إذابة الفيليه
2- لم يتم استخدام وقت طهي مناسب
3- الشورتنج تجاوز وقت التخلص
4 - درجة حرارة الشورتنج منخفضة جدا

حجم الزينجر صغير :

1 – غير مفرود
2 – غير مقطع حسب أصول التشغيل



كميات الشورتنج :

كمية الشورتنج / رطل	المعدة
105	هيني بني 8 رؤوس
48	هيني بني 4 رؤوس
25	فراي ماستر

الشورتننغ :

هو عبارة عن خليط من الزيوت النباتية خالي من الدهون الحيوانية يتميز بشفافية اللون وإنعدام الطعم والرائحة , مهدرج جزئياً ، يتحمل درجات حرارة عالية تصل الى 450 فهرنهايت.

علامات فساد الشورتننج



- **ملمسه لزج وشديد الرطوبة.**
- **خروج رائحة غير مقبولة.**
- **تغير في الطعم.**
- **لون داكن**
- **وجود رغوة على الشورتننغ**
- **تصاعد الأبخرة منه**
- **مستوى الرؤية أقل من 2 بوصة أو 5سم.**

أعداء الشورتننغ

- **الهواء**
- **الماء**
- **بقايا الأطعمه**
- **الملح**
- **التسخين المستمر**
- **المواد الكيماوية و الصناعية**

التسخين الصباحي
هيني بني 8 رؤوس



خطوات التسخين لما قبل الاستخدام Start up :

- ❖ التسخين يحدث في حالتين : أ – بداية الدوام ب – بعد تغيير الشورتنج

- غسيل وتعقيم الأيدي
- لبس المريول وغطاء الرأس
- التأكد من أن مستوى الزيت في المقلاة فوق عناصر التسخين، ويجب أن يكون بين العلامة الدنيا والعلامة العلوية.
- تجميع أجزاء الفلتر و التأكد من جفاف جميع الأجزاء
- قم بتشغيل الفراير ON والضغط على زر. Exit Cool
- اترك المعدة للتسخين لمدة 20 ق.
- أثناء فترة التسخين قم بتجميع وتجهيز وحدة الفترة، وقم وضع كمية 500 غم ماغنيسول على ورقة الفلتر، ومن تثبيتها أسفل الفراير واحكم إغلاق القفل عليها.
- عندما تصل درجة حرارة المعدة إلى 250 فهرنهايت قم بتقليب الشورتنج جيدا مع التركيز على المنطقة الباردة Cold zone .
- قم بإغلاق الفراير Off لتصفية الشورتنج داخل وحدة الفلترة عن طريق سحب صمام التصفية جزئيا للخارج.
- احذر :تفريغ الشورتنج والمعدة على وضع On لتجنب الحرائق.
- قم بتنظيف حلة الطهي إذا لزم الأمر.
- قم بتحويل زر التشغيل إلى أسفل على وضع Pump لرفع الشورتنج من الفلتر إلى داخل حلة الطهي.
- عندما يصل الشورتنج إلى منتصف حلة الطهي قم بسحب ذراع صمام التصفية جزئيا إلى الخارج والذي من دوره تكوين دورة كاملة للشورتنج.
- هذه الدورة من الفلتر إلى الفراير والعكس تستغرق 15 دقيقة بوجود الماغنيسول ويطلق عليها - Circulation وبعد الإنتهاء يتم إغلاق صمام التصفية (الهدف من هذه العملية هو تجانس درجة حرارة الشورتنج) .
- قم برفع الشورتنج بأكمله إلى داخل حلة الطهي وعند ظهور فقاعات الشورتنج انتظر لمدة 3 - 2 ث ثم حول زر التشغيل من وضع Pump إلى وضع. Off
- قم بتشغيل المعدة على وضع On إذا كان الشورتنج يغطي عناصر التسخين.
- إذا كان سيتم استخدام المعدة للطهي يتم الضغط على Exit Cool ثم الضغط على زر عدد رؤوس الدجاج المطلوب طهيها.
- ملحوظة :قم بمراجعة مستوى الشورتنج عندما يصل إلى وضع Drop ، ولابد أن يكون بين العلامة الدنيا والعلامة العلوية.

عملية الفلترة
هيني بني 8 رؤوس



- ❖ تتم عملية الفلترة 3 مرات يوميا : بعد فترة الغداء وبعد فترة العشاء وعند الإغلاق بوضع كمية 500 غم ماغنيسول في كل عملية فلترة .

خطوات العمل:

- إطفاء المعدة Off ورفع سلال الطهي وتنظيفها بالماء الساخن وتنظيف غطاء المعدة بفوطة جافة.
- وضع كمية 500 غم ماغنيسول على ورقة الفلتر ، ومن ثم توصيل وحدة الفلترة بالمعدة والتأكد من تثبيتها أسفل المعدة.
- عندما تصل درجة الحرارة إلى 250 فهرنهايت (ملحوظة: قم بتحريك الشورتنج برفق ليبرد).
- قم بفتح صمام التصفية جزئياً لتفريغ الشورتنج داخل وحدة الفلترة.
- استخدم فرشاه حرف L لتنظيف عناصر التسخين – اسباتيولا لكحط عناصر الشورتنج المتجمعة على حواف حلة الطهي.
- استخدم الفرشاة الحرارية لتنظيف حلة الطهي وخاصة منطقة Cold Zone وقم بالتخلص من بقايا الأطعمة Crackling إلى حاوية المخلفات.
- باستخدام فوطة رطبة قم بمسح المنطقة الباردة وحلة الطهي والتجفيف بأخرى جافة.
- أغلق صمام التصفية وتشغيل Pump لرفع الشورتنج إلى داخل حلة الطهي حتى إلى منتصف حلة الطهي.
- قم بفتح صمام التصفية إلى المنتصف لتصفية جزء من الشورتنج في نفس وقت عملية الضخ.
- تسمى هذه العملية Circulation/ Polishing لمدة 15 دقيقة . والهدف منها هو تنقيح الشورتننج من بقايا الأطعمة التي تحولت بالحرارة إلى مواد كربونية.
- بعد انتهاء زمن تنقيح الشورتنج قم بإغلاق صمام التصفية كلياً حتى يصبح الشورتنج بكامله داخل حلة الطهي.
- عندما تظهر فقاعات الهواء بالشورتنج انتظر من 2 -3 ث ثم أغلق عملية Pump.
- تأكد من أن الشورتج يغطي عناصر التسخين ، ولابد أن يكون بين العلامة الدنيا والعلامة العلوية.
- اضغط زر Exit fill ثم Exit cool في حالة الرغبة في استخدام المعدة للطهي ثم الضغط على زر عدد رؤوس الدجاج المراد طهيها.
- في حالة عدم استخدام الفراير اتركها على وضع Cool.
- مسح المعدة من الخارج وإعادة تركيب سلة وشبك الطهي بعد تنظيفها وتجفيفها.
- قم بغمس سلة وشبك الطهي بالشورتنج لإعداده لطهي الدجاج.
- ارفع وعاء التكثيف Condensation Pan وأفرغه في التصريف الأرضي ونظفه بالطريقة الثلاثية.
- قم برفع مصفاة وحدة الفلترة وأفرغها في درام البلدية للتخلص من Crackling

عملية التنظيف
هيني بني 8 رؤوس

- قم بإجراء عملية الفلترة كاملة.
- قم بتنظيف وحدة الفلتر بالماء الساخن فقط واتركها تجف حتى الصباح.
- قم بتنظيف صمام التشغيل باستخدام فوطة جافة لمسح الوزن الميت والصمام من الداخل والخارج.
- تنظيف فتحة تصريف البخار أعلى المعدة وكذلك أنبوبة الفتحة اللولبية باستخدام الفرشاة الفولاذية.
- مسح المعدة من الخارج وغلق بابها.
- اترك المعدة على وضع Off.

تغيير الشورتننج
هيني بني 8 رؤوس

يتم تغيير الشورتنج في جميع المعدات عند ظهور إحدى علامات فساده الآتية :

1 - مستوى الرؤية أقل من 3 بوصة (بوجود الماغنيسول) ، أو عن طريق درجة اللون من خلال الأنبوبة الزجاجية
2 - تصاعد الدخان من الشورتنج بكثافة 3- وجود طبقة رغوة على سطح الشورتنج.
4 - رائحة غير مقبولة للشورتنج. 4 - لون المنتج داكن. 5 - لون الزيت داكن.
6 - نكهة المنتج غير معيارية وطعم المنتج محروق. 7 - في حالة تزويد الشورتنج بكميات كبيرة قبل كل دورة طهي.

عملية تغيير الشورتنج

*** يجب مراعاة قواعد السلامة الشخصية :

- أغلق المعدة Off وانتظر حتى تصل إلى درجة 160 فهرنهايت.
- قم بتصفية الشورتنج في الوعاء المخصص لذلك وتخلص منه في درامات الشورتنج.
- اشطف الوعاء بماء بارد ، ومن ثم ضع تانك الفلتر فارغا تحت الفراير.
- رش وعاء الطبخ وقم بتنظيف المعدة من الداخل بمادة الكيماوية (digreeser , Husky)
- يتم الفرك باستخدام فرشاه حرف L والشطف بماء بارد.
- قم بتفريغ ما بداخل تنك الفلتر إلى قناة التصريف الأرضية.
- قم بالفرك باستخدام الفرشاة حرف L .
- الشطف بالماء البارد للمعدة من الداخل ومسح الأجزاء بفوطة مغموسة بها.
- إفراغ محتويات تنك الفلتر في قناة التصريف الأرضية ومن ثم إغسل الفلتر بالماء الساخن فقط.
- قم بإضافة الشورتنج الجديد بعد إغلاق صمام التصفية.
- اتبع خطوات Start up بعد تغطية عناصر التسخين.

التسخين الصباحي
كابينة الحفظ القائمة

- قم بوضع وعاء المياه فارغا في مكانه بالكابينة
- قم بتكملة جميع الأرفف بالصواني بدون شبك
- قم بوضع الثيرمومتر في كوب 4 أونز من المنتصف ثم اقلب الكوب رأسا على عقب وضعه في الصينية رقم 3 أو 4 في المنتصف بحيث يكون مؤشر الثيرمومتر ناحية الخارج ولا يلامس أي جزء معدني داخل المعدة
- قم بإغلاق أبواب الكابينة جيدا ثم قم بتشغيل المعدة لمدة ساعة
- عندما تضئ لمبة الكابينة 3 مرات متتالية يتم فتح باب الكابينة فورا وقراءة الثيرمومتر والتي يجب أن تكون 180 ± 2ف.
- في حالة اختلاف درجة الحرارة عن ذلك يتم تعديل ثيرموستات الكابينة لضبط درجة الحرارة ثم اتركها لاختبار الضبط لمدة 15 ق.
- يوضع ماء في Reservoir في كابينة الرطبة أقل من الحافة 1 سم أو جالون ماء واحد .مع ملاحظة أن درجة حرارة هذه المياه هي 5 ± 150 ف.
- يجب أن تكون المياه داخل الخزان 1.25 سم 1/2 (بوصة)من أعلى خزان المياه
- أترك أبواب الكابينة مغلقة بإستمرار حتى لا تفقد الحرارة

عملية التنظيف
كابينة الحفظ القائمة

يوميا :



ملحوظة: يجب ارتداء قفازات أثناء عملية التنظيف لحماية اليدين من حرارة الصواني داخل المعدة.

- تخلص من بقايا الأطعمة من الكبائن
- افصل التيار الكهربائي وأترك المعدة حتى تبرد
- قم بإخراج جميع الصواني والشبك ووعاء المياه وتنظيفهم بالطريقة الثلاثية وتركها لتجف.
- قم بتنظيف السطح الداخلي والخارجي بقطعة قماش مغموسة في محلول التعقيم بعد الغسل والشطف.
- قم بتنظيف مجرى الصواني جيدا بالطريقة الثلاثية واتركه يجف في الهواء.
- قم بتجميع أجزاء الماكينة في مكان واحد لتجف في الهواء حتى الصباح حتى يتم تجميعها وتركيبها في صباح اليوم التالي.

اسبوعيا :

ملحوظة: يجب ارتداء قفازات أثناء عملية التنظيف لحماية اليدين من حرارة الصواني داخل المعدة.

- **قم بإطفاء مفتاح التشغيل وافصل التيار الكهربائي.**
- **قم بتفكيك أجزاء الماكينة (الكابينة) وهو غطاء المروحة – القمع وأجزاء تثبيت الصواني – الجدران الجانبية – الأبواب.**
- **قم بالتنظيف باستخدام الطريقة الرباعية.**
- **قم بإخراج صهريج المياه وتنظيفه بالطريقة الثلاثية ثم اتركه يجف.**
- **قم بتنظيف السطح الداخلي والخارجي وحاجز منع التسرب الخاص بالكابينة باستخدام فوطة مغطسة في محلول تنظيف الأغراض العامة ثم قم بالتجفيف بفوطة جافة ونظيفة.**
- **اتركها تجف في الهواء حتى يتم تركيبها في صباح اليوم التالي.**

التسخين الصباحي
كابينة العرض

- **تركيب أنبوب المياه في مكانه**
- **وضع مفتاح التحكم على أوتوماتيك ، حتى تصل المياه أوتاماتيكيا بمسافة نصف سم أسفل الصواني**
- **تشغيل كابينة العرض ثم وضع مفتاح التشغيل على ON لملء حوضها لتصل إلى ارتفاع 5سم أو 2 بوصة وتحت قاع الصواني بحوالي 4/1 بوصة.**
- **اضبط درجة حرارة الماء على ("4 " قم بالزيادة إذا دعت الحاجة لذلك ، للحفاظ على درجة الحرارة الصحيحة)**
- **وضع مفتاح الإنارة علىON**
- **إعادة ضبط ثريموستات الحرارة على "6 " لتحقيق التوازن بين درجة حرارة الكابينة ومنع تراكم التكثيف على الأبواب**
- **وضع الشبك على الصواني في الكابينة ، إستخدام الصواني المثقبة للدجاج العادي والفيليه**
- **إستخدام الصواني الغير مثقبة للدجاج الحار والزينجر ومنتجات القشور المقرمشة**
- **إغلق الابواب ومن ثم اترك الكابينة للتسخين لمدة 45 دقيقة**
- **إفحص درجة حرارة الماء بعد إكمال عملية التسخين**
- **حساس الثيرموميتر يجب غمسه في الماء 5 سم بزاوية 45 درجة**
- **يجب أن تكون درجة حرارة المياه 150 درجة فهرنهايت ± 5 درجات.**
- **ضبط درجة حرارة الماء، إذا لزم الأمر .يجب أن يتم التحقق من ذلك كل ساعة**
- **يتم التشييك على الدجاج كل نصف ساعة**
- **عدد لمبات الكابينة هي 12 لمبة (60 وات).**



عملية التنظيف
كابينة العرض

- إتلاف جميع المواد الغذائية المتبقية
- أطفئ الكابينة وافتح الأبواب والسماح لها أن تبرد
- إزالة الصواني والشبك
- تفريغ المياه عن طريق فتح المحبس
- تنظيف حوض الماء بإستخدام الصابون المتعدد الأغراض
- صب الماء الساخن في الحوض لإذابة أي زيوت متبقية
- تنظيف الصواني والشبك بالطريقة الثلاثية وتركها لتجف
- في نهاية اليوم خلال إجراءات التنظيف الأسبوعية / الشهرية، يجب علينا أن نستخدم نصف ماء ونصف الخل وتترك طوال اليوم

التسخين الصباحي
دمب البطاطا



- يستخدم في حفظ البطاطا
- ارتفاع اللمبات الحرارية عن مكان حفظ المنتجات 15 بوصة.
- يتم التسخين قبل الاستعمال لمدة 10 ق.
- اللمبات الموجودة به 250 وات.

التسخين الصباحي
الفراي ماستر

- غسيل وتعقيم الأيدي
- لبس المريول وغطاء الرأس
- التأكد من أن مستوى الزيت في المقلاة فوق عناصر التسخين وعند العلامة العلوية
- قم بتشغيل المقلاه ON ، ثم تأكد من وصول الحرارة إلى 350F
- افتح صمام التصفية وصفي الزيت إلى النصف ثم قم بعمل تدوير للزيت لمدة 5 دقائق ، ومن ثم إدفع الزيت لأعلى
- ارتداء القناع والنظارات الواقية لتجنب الوقوع في الكثير من أمراض التنفس
- قم بإطفاء الفراير ، يجب أن تكون درجة حرارة الزيت حوالي 350F لتصفية و تنظيف الفراير



- وضع كمية 250 غم ماغنيسول على ورقة الفلتر لكل عين من عيون الفلتر
- وضع المصفاة أسفل صمام التصفية وفتح صمام التصفية
- قم بإنزال جميع الزيت
- قم بتشغيل مضخة الزيت ، ثم قم بعمل تدوير للزيت لمدة 15 دقيقة ومن ثم إدفع الزيت لأعلى
- استخدام تيار الزيت لشطف الجدران وأسفل وعاء الفراير
- قم بإيقاف مضخة الزيت عند رفع الزيت بالكامل وقم بالتزويد عند الحاجة

تسخين وتنظيف التوستر الأفقي



التسخين



- وضع مانع الإلتصاق على البلاطات العلوية والسفلية
- تشغيل التوستر ليصل لدرجة حرارة 518 ف 5 -+ خلال نصف ساعة
- أجعل غطاء التوستر مغلقا بإستمرار



التنظيف





- اضغط على "زر " التنظيف للتوستر
- يجب أن تكون 275 درجة فهرنهايت 135 / درجة مئوية
- استخدام مشحاف بلطف لإزالة الأوساخ
- إستخدام نصف أونز سيزل وتغطية جميع الأجزاء
- فرك البلاطات بلطف لإزالة المواد المتبقية
- مسح البلاطات بقطعة فاين نظيفة ومبللة عدة مرات لإزالة جميع المواد المتبقية

تسخين وتنظيف التوستر العمودي



التسخين

- يمكن تعديل درجة الحرارة للحصول على تحميص عالي أو متدني على النحو المطلوب.
- اضبط ثريمستات الحرارة في الجزء الأمامي من التوستر على6
- تأكد من أن ضبط درجة الحرارة ما بين 5.5 و6.5

- **تأكد من أنه في حالة تغيير درجة الحرارة، فإن محمصة يستغرق 15 دقيقة لتحقيق الاستقرار لدرجة الحرارة الجديدة**
- **أضبط مقبض الكراون على3**
- **قم بتشغيل التوستر وهذا يستغرق 30 دقيقة للتسخين**
- **سيتم تشغيل الناقل (الجنزير) عند تشغيل التوستر.**
- **اترك الجهاز على مدار اليوم.**
- **إستخدم كحد أقصى 2 كراون و 2 هيل في كل مرة جنبا إلى جنب (كل نوع في مكانه)**

التنظيف

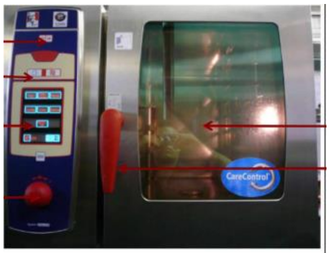
- **عند تنظيف تأكد من فصل التيار الكهربائي وأن الفيش منزوع من الإبريز**
- **أتركه لمدة ساعة حتى يبرد قبل التنظيف**
- **مسح جميع الأسطح بإستخدام قطعة فاين نظيفة**
- **عند الحاجة إستخدم السيزل بكميات قليلة لمسح وإزالة أية أوساخ**
- **مسح الجهاز بأكمله بإستخدام السناتايزر ، وإستخدام قطعة فاين نظيفة**
- **إتركه إلى الهواء الجاف لمدة 5 دقائق**

معايرة الثيرموميتر



- **إملأ 4/3 كوب بثلج ثم أضف ماء بارد لتغطية الثلج.**
- **ادخل الثيرمومتر في الماء المثلج بحيث تكون 5سم أو 2 بوصة من معدن الثيرمومتر مغطاة بالماء واترك الثيرمومتر داخل الكوب لمدة 2 ق.**
- **اقرأ درجة الحرارة بعد دقيقتين من إدخال الثيرمومتر في الماء ويجب أن تكون درجة الحرارة بالثيرمومتر 32 ف أو صفر مئوي.**
- **ملحوظة: إذا لم تكن قراءة درجة الحرارة المنخفضة صفر مئوي أو 32 ف فإن جهاز الثيرمومتر الرقمي به خلل ويجب إصلاحه.**
- **لضبط الجهاز امسك بالقرص بيديك ثم قم بتثبيت صامولة الثيرمومتر في كماشة غطاء الثيرمومتر وقم بالضبط على 32 ف أو صفر مئوي عند وضعه في ماء بارد.**
- **قم بغسل الثيرمومتر بالطريقةالثلاثية ثم ادخله في غطاءه.**

تسخين وتنظيف الفرن



التسخين

- في بداية اليوم قم بإعادة تشغيل الفرن عن طريق الضغط على زر" إيقاف "مرة ، ومن ثم الضغط على زر تشغيل مرة واحدة ، سيتم تشغيل الفرن ، وسوف تظهر لوحة العرض وتظهر خيارات المنتج الخاص بك.
- حدد المنتج الذي ترغب في طهيه بالضغط المناسب على اسم أو صورة المنتج سوف يبدأ الفرن بالتسخين
- عند وصول الفرن إلى درجة الحرارة المطلوبة سيبدأ الجرس بالطنين
- افتح الباب وقم بتحميل المنتج في الفرن في أي رف.
- بمجرد تحميل المنتج، أغلق الباب تماما
- سوف يبدأ الفرن بطهي المنتج ، وسوف تعرف انها قد بدأت عندما ترى رمز الموقت يبدأ بالعد التنازلي
- بمجرد أن المنتج قد انتهى طهيه ستسمع صوت الجرس
- إزالة المنتجات فورا وضمان الباب مغلق تماما مرة أخرى.لتجنب فقدان الحرارة.







التنظيف

- إضغط على زر التنظيف
- سوف تظهر الشاشة التالية إذا كانت الوحدة الساخنة
- اضغط على زر' أسفل كول" الذي يومض من الأزرق إلى الأحمر مرة واحدة، ثم تظهر رمز فتح الباب مرة واحدة وتنخفض درجة الحرارة إلى 50 درجة مئوية
- بمجرد أن يبرد الفرن (سيتغير عرض اللوحة) 50degC / 122degF
- اختر ' Light ' ، بعد ذلك إتبع الإرشادات خطوة بخطوة
- افتح باب الفرن ، سيتم توجيهك إلى" إزالة الأرفف والشبك"
- ضع واحد أو اثنين(اعتمادا على مستوى الأوساخ) من أقراص التنظيف الحمراء والزرقاء (ستحدد لك اللوحة ذلك)
- أرتدي الكفوف الزرقاء وافتح كل من الأقراص الحمراء والزرقاء وضعها في مكانها بحذر
- قم بإغلاق باب الفرن
- سوف تبدأ دورة التنظيف تلقائيا وفي غضون 15 ثانية سوف يختفي زر السهم ، دورة تنظيف تستمر تقريبا بين 65 و 90 دقيقة.
- الفرن يكون جاهزا لاستخدامه في الصباح
- يجب أن يتم تنظيف الفرن كل ليلة ،عدم تنظيفه سيكون سببا في عدم تشغيله حيث لا يمكن إستخدامه إلا بعد الانتهاء من دورة التنظيف

تنظيف الآيس ميكر



يوميا :

- غسيل اليدين لمدة 20 ثانية بالماء الساخن و الصابون المضاد للجراثيم.
- غسل مغرفة الثلج و تعقيمه بالحوض الثلاثي ثم تركها لتجف بالهواء.
- غسل سطح المعدة من الخارج و تنشيفها بالمناديل الورقية.
- تنظيف غطاء حوض الثلج من الخارج و تركه ليجف بالهواء.

أسبوعيا :



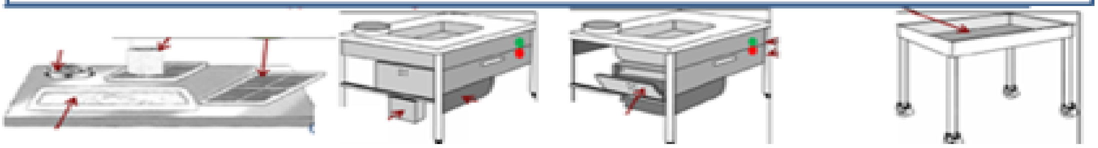
- غسيل اليدين لمدة 20 ثانية بالماء الساخن و الصابون المضاد للجراثيم.
- القيام بنفس خطوات التنظيف اليومي بالإضافة إلى تكنيس الغبار من لفائف المكثف.

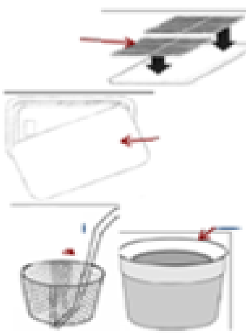
شهريا :

- فك ستارة التدفق و الضغط على مفتاح التحويل الجزئي لمدة 10 ثواني حتى يتم تنظيف المبخر من الثلج.
- اطفاء مفتاح التبديل و اغلاق صمام امداد الماء.
- ازالة كل الثلج من حوض تخزين الثلج.
- فك الباب، حوض المياه الصغير تحت فتحات الثلج، انابيب توزيع المياه و غسيلها بالحوض الثلاثي ثم تركها لتنشف بالهواء.
- اعادة تركيب جميع القطع ، و تشغيل مفتاح التبديل و فتح صمام امداد الماء
- اضف 30 مل من مادة Multi Purpose Cleaner الى حوض المياه الصغير ثم جعلها تدور داخل الأنابيب لمدة 10دقائق.
- تنظيف الأنابيب من الماء و الصابون و تركها لتتصفى.
- وضع قطعة قماش نظيفة تحت فتحة حوض التخزين لكي تمتص اي بواقي للماء و مادة التنظيف.
- وضع مفتاح التبديل على وضعية اعداد الثلج، يجب التخلص من الدفعة الأولى لكي نتأكد من عدم وجود بواقي لمواد التنظيف داخل الثلج.
- اضف 60 مل من مادة Sink Sanitizer الى حوض المياه الصغير و جعله يدور لمدة 30 ثانية ، ومن ثم تخلص من الماء والمعقم.
- وضع مفتاح التبديل على حالة اعداد الثلج مرة اخرى.

Breading Table طاولة تحضير الدجاج

- لا تقوم بانزال الدقيق بشكل كامل الى وحدة التنخيل دفعة واحدة لأن ذلك يؤدي الى اجهاد المحرك
- لا تقوم برش الماء أثناء تنظيف طاولة البريدنج، قد يعرضك ذلك الى صدمة كهربائية واحتمال تلف القطع الكهربائية





- عدم ترك الفيش مكشوف اثناء التشطيب
- اترك القطع مفككة أثناء الليل كي تجف من الهواء وعدم تركيبها وهي مبللة
- تخلص من كرات العجين العالقة بالمعدات والفرشاه ونظفها بطريقة التنظيف الثلاثية وثبت فرشاة وحدة التنخيل في موضعها كي تجف .
- قم بتغطية وحدة البريدنج بصينية أو الغطاء الخاص بها الى حين الحاجة اليها لعملية البريدنج القادمة
- تأكد من ان وحدة التنخيل مثبته بشكل جيد على اجزاء التثبيت و التأكد من وجود السدادة و يتم نزعها عند دوران الفرشاه فقط ويتم اعادة تثبيتها
- تأكد من اقفال مفاتيح التشغيل عند تركيب القطع
- عدم سحب الطاولة من مكانها الابعد فصلها من الكهرباء وازالة الفيش نهائيا

خطر ! خطر ! خطر !
الضغط

- لا تقم بتفريغ الهواء يدويا الا في حال عطل بتفريغ البخار وابلاغ قسم الصيانة فورا
- لا تحاول فتح الغطاء الا بعد وصول المؤشر الى علامة الصفر (Zero / 0)



سيؤدي ذلك الى حروق شديدة وخطره

خطر ! خطر ! خطر !
الماء تحت الضغط يصبح ساخن بدرجة شديدة

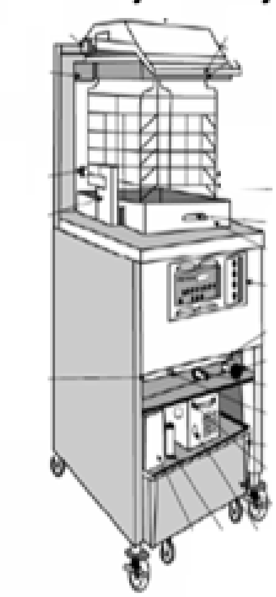
- اطفأ الماكنة قبل التنظيف



- **لا** تقم بتسخين الماء داخل الماكنة
- **لا** تغلق الماكنة وبها ماء بالداخل
- **لا** تقوم بعملية غليان الماء للتنظيف

سيؤدي ذلك الى حروق شديدة وخطره

Henny Penny



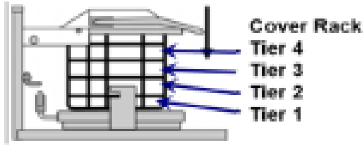
الاعدادات والتحضير / الصيانة الوقائية

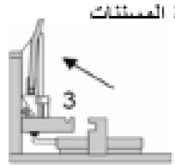
- لا تقوم بطبخ أكثر من منتج بالماكينة لان ذلك يؤثر على جودة المنتج
- يجب أن يتم احماء الماكنة ووضعها على اشارة Exit Cool قبل البدء بعملية القلي
- لا تقوم بفتح صمام التفريغ عندما يكون وعاء الطبخ في وضع استخدام الضغط ، قد ينتج عن ذلك حروق خطيرة
- لا تقوم بسكب الماء على لوحة التحكم
- لا تعبث بالذراع الخاص بالصمام قد يؤدي الى حدوث حروق خطيرة
- يجب استخدام القفازات الحرارية و الادوات الواقية عند التعامل مع الماكنة
- يجب تنشيف وعاء الفلترة وجميع القطع بشكل تام قبل البدء بالفلترة
- في حالة الفلترة يجب أن يكون الزيت على وضع cool درجة حرارة ٢٥٠ ف
- استخدام ورق الفلترة لمره واحده فقط ، ويتم توزيع الماغنسول على ورق الفلترة
- ثبت المقبض باحكام في كل مره ، امنع اندفاع الغطاء الى الأعلى بعد رفعه
- احذر على أن لا تؤذي أصابعك عن تثبيت قفل الغطاء
- يوميا عند الاغلاق وعند تغير الزيت قم بتنظيف فتحة سدادة الصمام والوزن الساكن وقاعدة الصمام وتفريغ الضغط
- أعد تجميع أجزاء الصمام وقم بشد سدادة الصمام بواسطة اليد فقط



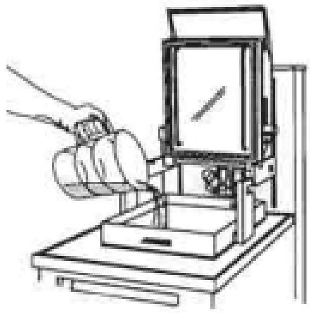
Henny Penny

الاعدادات والتحضير / الصيانة الوقتية





- يتم وضع الغطاء بالشكل الصحيح ويتم اغلاقه باحكام مع مراعاة المسننات
- قم بارتداء القفازات العازلة
- يتم وضع الشبك حسب الأرفف المخصصة ١-٢-٣-٤
- قم بتثبيت الشبك وادفعه الى اقصى حد حتى النهاية باحكام
- يتم اسقاط الشبك بالزيت للتشميع على درجة Cool 250 f
- بعد التشميع يتم سحب الشبك بالمقبض المخصص للشبك , تكون الرفوف ساخنة ويتم وضعة على صينية مخصصة لذلك
- يجب الألتزام بجميع الأجراءات لمنع الاصابة بحروق خطيرة أو اصابات شخصية / حريق أو تلف بالممتلكات
- قم بالتنظيف بفوط ناشفة وتعقيم المعدات باستمرار





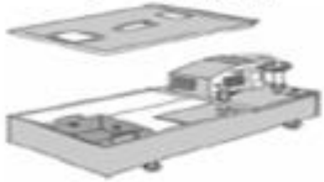


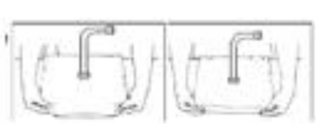




الفلتره

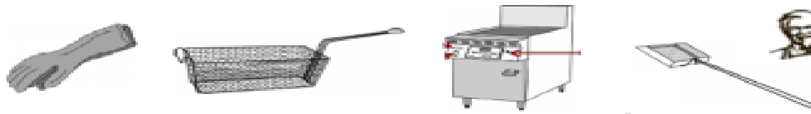
- قم بتجميع الفلتر في الصباح فقط وليس بالمساء، اذا تم تجميع الفلتر عند الاغلاق قد يؤدي ذلك الى ترطيب ورقة الفلتر وانتفاخها وعدم قيامها بالتصفية بشكل مناسب
- أغسل وعقم اليدين
- تجميع الحواجز العلوية والسفلية في الفلتر ومن ثم وضعها بالظرف عن طريق الثني من اجل اغلاق الفتحة
- قم بتثبيت المشابك على ان يكون الطرف المثني من الجهة العلوية
- قم بتثبيت الحلقة بصمام الربط وادخل الانبوب العامودي على الفتحة بورق الفلترة من ثم يتم الشد بواسطة اليد
- لا تقوم بفتح صمام التفريغ حتى يكون صهريج الفلتر أسفل الطباخ بشكل كامل ومسمار القفل في موضعه ، قد ينجم عن ذلك حروق خطيرة
- تأكد من تثبيت القطع لمنع التسرب
- وضع سلة الشبك ليتم تجميع بقايا الاطعمة والقشور عليها بشكل مثبت تحت وعاء الطبخ وعلى وعاء الفلترة
- اضافة مساعد الفلترة (الماغنسول KFC) عند بداية اليوم فقط (٣٢ OZ)



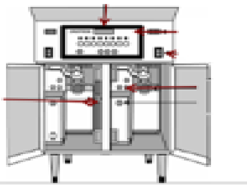




Open Fryers



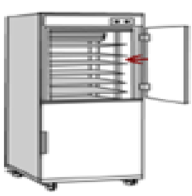
•يتم احماء ماكينة القلي ٣٠ دقيقة قبل أن يتم استخدامها
• اذا بدأ الشورتننج في اصدار الدخان بشكل مفرط ، أغلق الغطاء ثم اوقف تشغيل القراير ودعة يبرد ثم اعمل علي تغيير الشورتننج متبعا الاجراءات المتعلقة بذلك
• اذا ارتفعت درجة حرارة الزيت بالمقلاه عن ٣٧٠ ف يجب اغلاق قاطع الكهرباء من اللوحة الرئيسية مباشرة
• عدم تشغيل الماكنة قبل وضع الزيت لان ذلك قد يؤدي الى حدوث حريق بالماكنة
• استخدام القفازات الحرارية لتجنب الحرائق اثناء العمل
• قم بازالة بقايا الاطعمة لكي لا تحرق الزيت
• لاتضع مواد التنظيف بمكان قريب او على المعدة
• تجنب الماء والملح من تساقطه داخل الزيت
• متابعة جودة الزيت من خلال اللون والرائحة وتصاعد الابخرة وقياسه بالقرص المعدني للتأكد من صلاحيته
• يجب أن تكون المنتجات مجمدة بدرجة ١٨- منوي وعدم وجود حروق التجميد أو ذوبان للمنتج
• تصفية الزيت من الشوائب وكتابعة زمن الحفظ لكل منتج حسب صلاحيته

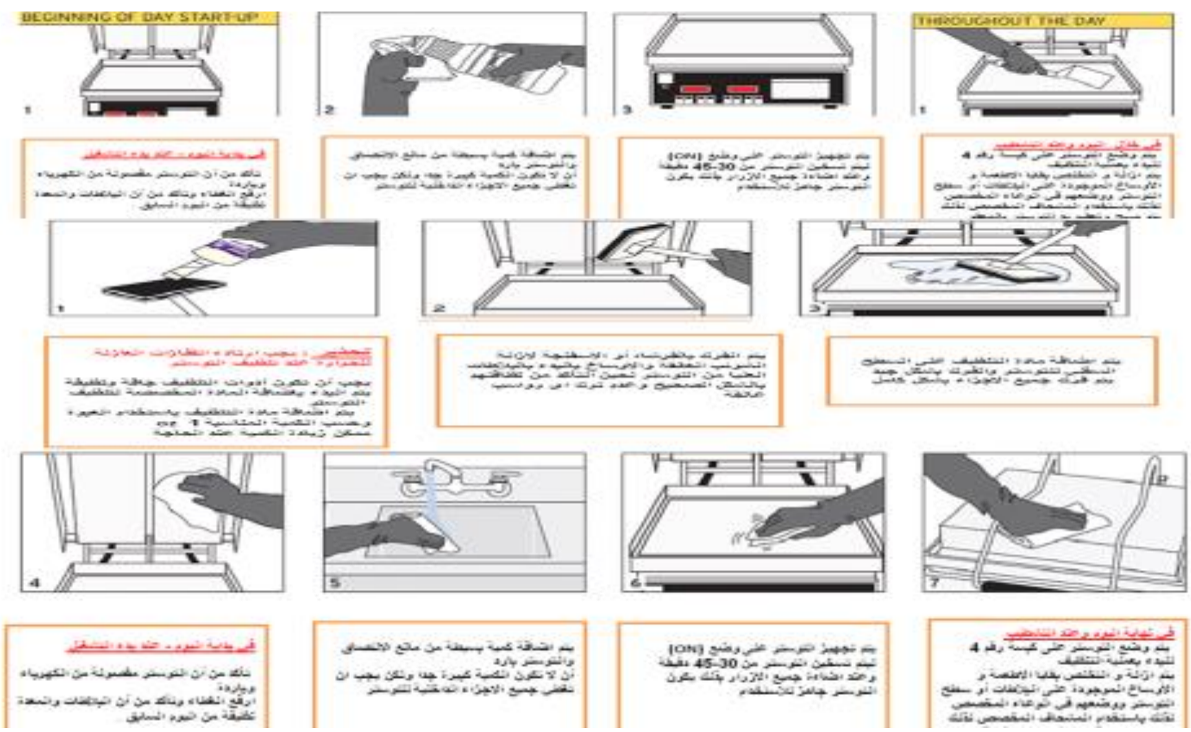


Upright Holding Cabinet

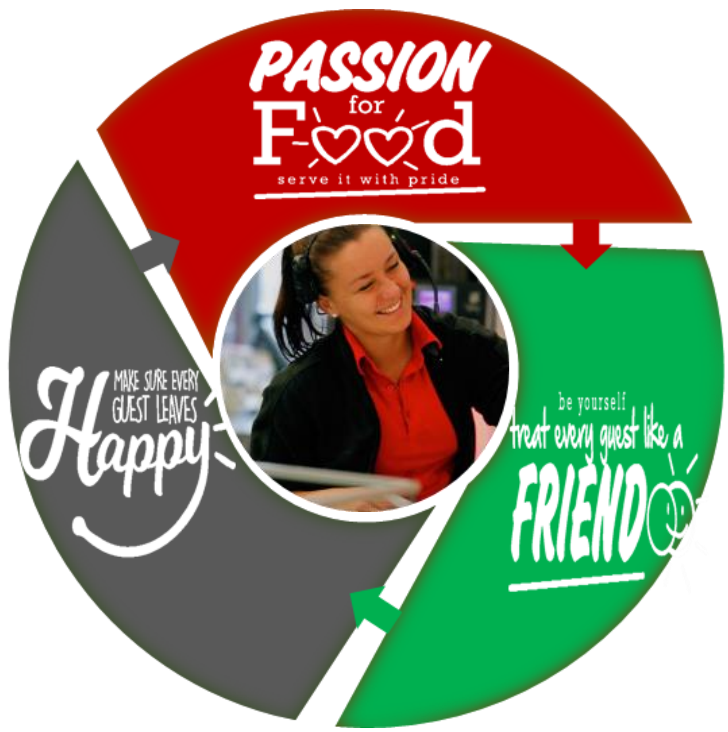
كبائن الحفظ

• يتم تسخين الكبينة من ٣٠ ← ٤٥ د
• ابقي الأبواب مغلقة للحفاظ على درجة حرارة الكبينة
• ضرورة حفظ الماء بالريسفوار والتشيك عليه باستمرار ومتابعة درجة الحرارة ١٤٠ ف / ٦٠ منوي
• اتباع نظام FIFO في سحب المنتجات
• متابعة حرارة المنتجات بالكبينة وأوقات الحفظ
• تنظيف الشير باستمرار وعدم استخدام الأعواد الخشبية أو معدات حادة لتنظيف الشير
•معايرة الثيرموميتر والكبينة في بداية يوم العمل
• تنظيف الرسيفوار من التكلسات الناتجة من الماء بشكل دوري
• تنظيف الصواني والشيك داخل الكبائن مع مسح وتعقيم الابواب وايدي الكبائن
• متابعة درجات الحرارة للمنتج مع زمن الحفظ
• استخدام الكفوف الحرارية و المقبض لحمل وحفظ صواني الطبخ
• استخدام ورق التنظيف الناشف وغير المبلل في حمل الصواني
• ابلاغ من حولك بصوت واضح عند حملك منتج ساخن لاخذ الحذر





Front Of House (FOH)



OUR 'ALWAYS ORIGINAL' FRAMEWORK GUIDES OUR THINKING…



وعودنا؟

(ما نقدمه لضيوفنا)

نخلق أذواق لا تقاوم وتجارب لا تنسى.

قيمنا الخدمة؟

(كيف نفعل ذلك)

الولع بالمنتج ؛ قدمه بكل فخر واعتزاز.

قم بخدمة كل ضيف من أعماق نفسك وكأنه صديقك.

تأكد تمام أن كل الضيوف سعيدة قبل أن تغادر.

منفعة الضيف؟

(حرية لتكون الحقيقة لديك)

ووعود موظفينا؟

(ما نقدمه للموظف)

كون لنفسك أفضل ذات ، أخلق شيئا مختلف وممتع.

قيمنا الثقافية؟

(كيف نفعل ذلك)

1. **الثقة في كل الناس.**
2. **نسعى لنكون الأفضل وللتقدم والنجاح.**
3. **الإختراق للوصول للتميز في خدمة العميل.**
4. **بناء المعرفة والدراية.**
5. **العمل بروح الفريق.**
6. **التقدير ،،، التقدير ،،، التقدير**

هدف مطاعمنا وعلامتنا التجارية؟

الإحتفال بالأصالة

قيم خدماتنا للضيوف هي "كيف" وراء "ماذا" ...

الولع بالمنتج ؛ قدمه بكل فخر واعتزاز

قم بخدمة كل ضيف من أعماق نفسك وكأنه صديقك



تأكد تمام أن كل الضيوف سعيدة قبل أن تغادر



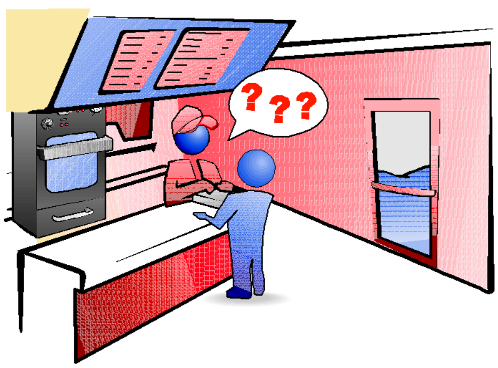
لحظات الصدق / لحظات الحقيقة



1 . إستقبال الضيوف / إلقاء التحية :

- ✓ الترحيب بالضيوف
- ✓ الأبتسامة والترحيب بالضيف
- ✓ القاء التحية ببهجة لجميع الضيوف
- ✓ تحديد الطلب صالة أو سفري
- ✓ إظهار الحماس والاهتمام الصادق للضيوف

2 . أخذ الطلب



- ✓ أسال الضيف عن رغبته بأخذ طلب
- ✓ أنظر وأستمع للضيف بإبتسامة ونظرة مباشرة
- ✓ إنتبه للضيف عند أخذ الطلب
- ✓ بلغ الضيف بأن طلبه حصل على أفضل عرض وقيمة
- ✓ قم بتسجيل الطلب على ماكنة النقد
- ✓ أسال الضيف عن الدجاج ما إن كان يريده عادي أو حار
- ✓ إقترح صنف جانبي واحد مع الشرح
- ✓ إعادة الطلب على الضيف ، وإعطاءه القيمة

3 . تعبئة وإغلاق وتسليم الطلب و (الشكر والثناء)





- ✓ تعبئة المشروب 3/4 ثلج
- ✓ تعبئة طلب الصالة بدقة وبشكل صحيح
- ✓ تعبئة طلب السفري بدقة وبشكل صحيح
- ✓ التشييك على الطلب قبل تسليمه للضيف
- ✓ تكرار قيمة الطلب
- ✓ تكرار القيمة المعطاه من قبل الضيف
- ✓ إعطاء وتكرار الباقي
- ✓ وضع النقود في يد الضيف ومن ثم الفاتورة
- ✓ الإبتسامة ودعوة الضيف العودة مرة أخرى



التميز والإبداع



ما يجب على موظف الخدمة تصرفه مع كل ضيف :

- ✓ الترحيب بكل ضيف بإخلاص
- ✓ إعطاء الضيف طلب قيم
- ✓ نحن فخورين بمنتجاتنا
- ✓ يتم التعامل مع كل ضيف بشكل خاص
- ✓ نحن نريد أن يعود الضيوف إلينا

ما يجب على موظف الخدمة التحدث به مع كل ضيف :



- ✓ بغض النظر عن ما يلزم وسنقدم لكم تجربة جيدة لذلك
- ✓ نحن خبراء الضيوف وسوف نضمن أنه سيكون لديك خدمة 5 نجوم
- ✓ نحن سعداء لخدمتك، كأنك في المنزل
- ✓ إنه يوم SOGOOD ، ولقد أعددنا لك SOGOOD الدجاج الطازج
- ✓ مرحبا بكم في مطعمنا، وذلك بفضل حضوركم اليوم، ويسعدني أن أراك مجددا



التقنيات والمهارات الخمس التي يجب أن يظهرها الموظف لكل ضيف :



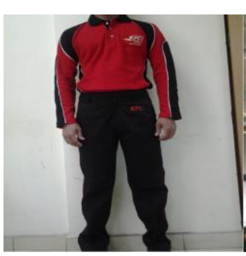
1. الترحيب بالضيف
2. تحديد إحتياجات الضيف (كرسي أطفال ، فتح الباب ، ....)
3. عرض وتقديم المنتج (مثل أن يتم إظهار حجم صحن الريزو)
4. التأكد من اختيار الضيف للوجبة (إعادة الطلب)
5. إنهاء المعاملة المالية



أهداف إقتراح المبيعات :

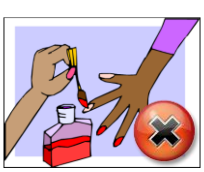
1- تكملة الوجبة　　2- التعريف بالمنتجات الجديدة والتذكير بالقديمة　　3- زيادة المبيعات

المظهر الشخصي





- لبس الزي الصحيح والمناسب والنظيف
- الأظافر مقلمة ونظيفة ، لا يوجد طلاء عليها.
- الشعر أنيق، نظيف، مرفوع عن الوجه والكتفين.
- لبس الكاب لوظفي الكاونتر والصالة
- المجوهرات ضمن المسموح بها
- حلاقة الذقن للموظفين ، لا يسمح بالسالف الطويل ، الشارب محفوف



مهام المعبئ



- ترتيب مواد التغليف كاملة
- ترتيب الكندمنت كامل
- التأكد من أن الصواني نظيفة ومرتبة وعليها البلسمات
- التأكد من نظافة طاولات التعبئة
- التأكد من نظافة وترتيب الديسيبلي وأن منظره جذاب

الصالة



- التأكد من نظافة الطاولات والكراسي
- التحدث إلى الضيوف وإيلاء الاهتمام بهم أثناء تنظيف منطقة تناول الطعام
- تكنيس الأرضية وإعطاء موب عند الحاجة
- التأكد من نظافة الأبواب والشبابيك
- التأكد من تفريغ أكياس النفايات

الحمامات والمغاسل



- التاكد من ملئ ديسبنسرات فاين الحمامات والمناشف الورقية
- تكنيس الأرضية وإعطاء موب عند الحاجة
- التأكد من تفريغ أكياس النفايات
- التأكد من نظافة الأبواب والحوائط
- التاكد من ملئ ديسبنسرات الصابون

خطوات التميز :

- يجب رفع الصواني بعد مغادرة الضيوف بحد أقصى 3 دقائق .
- يجب ألا تزيد خدمة الضيف داخل الصف عن 5 ق أو 1 ق بعد الضغط على **Subtotal**.
- اذا زاد الصف عن 5 ضيوف يجب تشغيل ماكينة كاش إضافية حتى نتمكن من تقديم الخدمة الصحيحة.
- يجب خدمة الضيوف عند وصولهم الى سماعة الدرايف ثرو كما يلي:
  - التحية خلال 5 ث.
  - حاول مساعدة الضيف بدون استعجاله.
  - زمن خدمته من وصوله شباك التسليم هو 1 ق.



- يجب التشييك على جودة المشروبات في بداية كل وردية والتأكد من كفاءة الخلط المعياري (1: 5)
- عند تعبئة المشروبات يجب أن تكون كمية الثلج 4/3 الكوب وكمية المشروب أقل من الحافة بواحد سم.
- للعلم: نسب تركيز السكر في السيرب كالأتي:
  - في البيبسي : 11.2% السفن أب : 10.4% الميرندا : 13%

خدمة الكوكى



- غسيل وتعقيم الأيدي
- إخراج كمية مناسبة من الكوكي من الفريزر
- تسييح الكمية المناسبة من الكوكي على رف واحد لمدة ساعتين بدرجة حرارة الغرفة
- تدوين وقت الحفظ ثلاثة أيام بدرجة حرارة الغرفة
- تقدم للضيوف على فاين

خدمة السولو



- غسيل وتعقيم الأيدي
- إخراج كمية مناسبة من الحلوى الإيطالية من الفريزر
- وضع الحلوى الإيطالية على رفين في الثلاجة وتركها لتسيح لمدة ساعة واحدة
- تدوين وقت الحفظ 48 ساعة بما فيها وقت التسييح
- لخدمة التوصيل إستخدم حافظة التبريد
- تقدم للضيوف مع فاين وملعقة

خدمة البراوني



- غسيل وتعقيم الأيدي
- إخراج كمية مناسبة من البراوني من الفريزر
- وضع البراوني في الثلاجة وتركها لتسيح لمدة 4 ساعات
- تدوين وقت الحفظ 24 ساعة بما فيها وقت التسييح
- لخدمة التوصيل إستخدم حافظة التبريد
- تقدم للضيوف مع فاين وملعقة

3 Piece Chicken

مكونات الدينر

1- صدر ، فخذ عريض ، وصلة   2 - صدر ، فخذ عريض ، جناح   3 - كيل ، وصلة ، جناح

مكونات السناك

2 Piece Chicken

1- صدر ، فخذ عريض   2 - صدر ، جناح   3 - فخذ ، وصلة

مهارات الإقتراح

1- اعمل على زيادة المبيعات باقتراح الحجم الأكبر دائما.
2- اقترح الأصناف التي لم يطلبها الضيف ، واقترح أصناف ترويجية.
3- لا توجه اقتراح مباشر للأطفال.
4- لا تقدم اقتراح للضيف إذا قال هذا كل ما أريده.
5- لا تقترح العديد من الأصناف.

بعض القواعد للخط الأمامي



- ألا يعمل على ماكينة كاش بدون استلامها.
- ألا يستلم ماكينة الكاش شفوياً أو أن يستخدم ماكينة زميل له.
- ألا يغادر المطعم بدون تسليم ماكينة الكاش.
- ألا يقوم بعد الأموال بالماكينة أثناء العمل بمفرده.
- ألا يقوم بتوريد المال.
- ألا يتعامل مع مشكلات الفئة ب من تلقاء نفسه.
- ألا يتم عرض المنتجات على الأطفال





شكاوي الضيوف

<table>
<tr><th>شكاوي التي يتعامل معها الموظف</th><th>شكاوي التي يتعامل معها المدير</th></tr>
<tr><td>

<u>تشتمل على:</u>

1- طلبات غير صحيحة أو غير مطابقة
2- سوء التعبئة
3- جودة المنتج
4- خدمة بطيئة وتفتقر لمعايير كرم الضيافة
5- طاولات متسخة

<u>الإجراءات:</u>

1- الاستماع للضيف بانتباه
2- التعبير عن الاهتمام
3- إرضاء الضيف
4- تقديم الشكر للضيف

</td><td>

<u>تشتمل على:</u>

1- الادعاء بالتسمم
2- الادعاء بتلوث الأطعمة
3- الادعاء بوقوع حادثة جرح/ أذى/ إصابة
4- شكاوي الفئة رقم 1 والتي لم يتم حلها بصورة مرضية للضيف من قبل المدير المناوب
5- موقف يطلب فيه الضيف تدخل الادارة
6- مشكلات نقدية

<u>الاجراءات:</u>

1- جمع الوقائع الأساسية
2- الاستماع بانتباه لشكوى الضيف
3- التعبير عن الاهتمام
4- جمع المعلومات المفصلة عن الوقائع والأدلة
5- إرضاء الضيف أو الشخص المشتكي
6- شكر الضيف أو الشخص المشتكي

</td></tr>
</table>



POLITELY LISTEN
SATISFY WITH EXTRA
PLEASE
EXPRESS APOLOGY

سننطلق من أسلوب BLAST في حل المشاكل إلى أسلوب جديد ألا وهو PLEASE

" سيكون هذا منهجنا الجديد في التعامل مع شكاوي الضيوف "

: PL

الإستماع بأدب

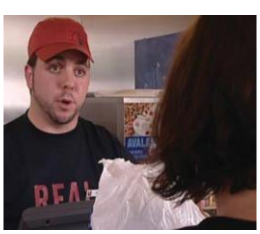


- ✓ كن منتبها .... لا تقاطع .... هل يمكن لك أن تشرح لي ما المشكلة.
- ✓ استماعك بانتباه يبين له أنك قد فهمت توضيحه للمشكلة جيدا وأن شكواه تعامل بجدية.
- ✓ انظر إلى الضيف مباشرة.
- ✓ تأكد جيدا من تفهمك لمشكلة الضيف.
- ✓ قم بتحديد الوقائع والحقائق الواردة في شكواه.
- ✓ استخدم لغة الجسد لتعكس مدى اهتمامك بمشكلة الضيف.
- ✓ لا تغضب ولا تأخذ شكوى الضيف بصفة شخصية.
- ✓ رد بحماس على الضيف وعبر له عن استعدادك لمعالجة المشكلة.
- ✓ اجرى تحقيق لطبيعة المشكلة.



: EA

الإعتذار بالتعبير المناسب



- ✓ عبر عن اهتمامك بشكوى الضيف دائما سواء كان مخطئا أو مصيباً.
- ✓ كن صادقا وأمينا وأظهر التعاطف.
- ✓ قل بصوت هادئ (إني آسف على هذا الأمر وكنت اتمنى عدم حدوثه).
- ✓ اقترح حلا معقولاً أو اطلب من الضيف أن يقترح هو الكيفية التي يريد أن تعالج بها شكواه.
- ✓ اعرض على الضيف إبدال طلبيته أو تصحيحها او استرجاع قيمة الطلبية إذا كان ذلك ملائماً.



: SE

إرضاء الضيف بشغف عالي

- ✓ اعمل على إرضاء الضيف ومعاجلة مشكلته فوراً.
- ✓ اذا تعذر على اعضاء الفريق ايجاد حلاً للمشكلة يجب عليهم فوراً الاتصال بالمدير المناوب حيث أن مقابلته غالبا ما تكون جزءا من معالجة الشكوى.





- ✓ اشكر الضيف على شكواه واعطاؤنا فرصة لمعالجتها.
- ✓ عبر عن أسفك واهتمامك ثانية.
- ✓ اخطر المدير المناوب بطبيعة الشكوى وأسلوب معالجته لها.
- ✓ لماذا نشكر الضيف : تشير احصائيات ال DC إلى أن 4% فقط يشتكون و90% منهم يعودون للمطعم إذا تعاملنا مع شكواهم باحتراف فالشخص الغاضب يخبر 10 أشخاص عن تجربته السيئة والشخص الراضي يخبر 5 أشخاص عن تجربته الحسنة.
- ✓ تأكد تماما أن الضيف راضي وسعيد قبل أن يغادر.

Customer Mainia

هي ثقافة جديدة دعت إليها شركة Yum تعني أن تقدم للضيف ليس فقط ما يتوقعه من مطاعمنا بل يجب علينا أن نتعدى توقعات الضيوف حتى نشاهد السعادة على وجوههم وهو ما يتم التعبير عنه باللغة الإنجليزية WOW service وتعني أنهم منبهرين بالزيارة وجودة المنتج.



مبادئ Customer Mania

- ❖ ان تفوق توقعات الضيف
- ❖ الضيف هو أساس عملي
- ❖ خدمة الضيف بقوة YES
- ❖ تقديم منتج سخن وطازج للضيف .





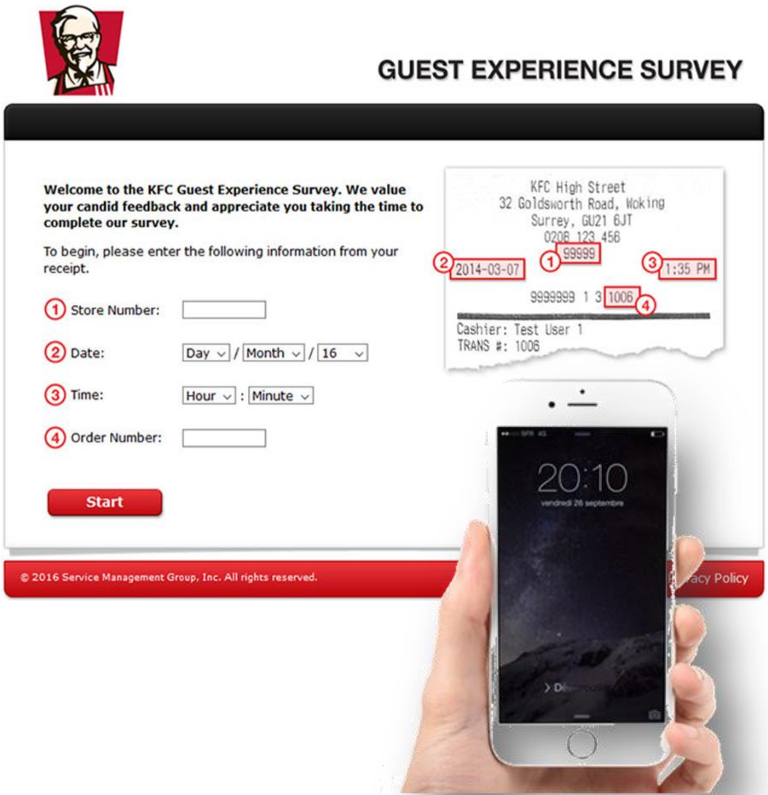
قرار عودة الضيف

جودة المنتج + انطباع الضيف + القيمة = عودة الضيف

%31 + %56 + %13 = %100

يتحكم أعضاء الفريق في قرار عودة الضيف بنسبة 87% عبارة عن 31% جودة المنتج + 56% انطباع الضيف.

GES



تم تصميم نظام قياس مدى رضا الضيوف وولائهم لمساعدة الشركات في مختلف القطاعات على الربط بين احتياجات الضيوف وجودة العمليات الداخلية وذلك بهدف تقديم أفضل تجربة يمكن أن يحصل عليها الضيف وبالتالي تستطيع الشركة أن تحافظ على نموها الإقتصادي ، وهو ما نسميه Guest Experience Survey (GES) وتعني دراسة تجربة الضيف ، فعلى موظف خدمة الضيوف في مطاعمنا أن يقوم بإبلاغ كل الضيوف وشرح لهم كيفية التعامل مع البرنامج مع نهاية المعاملة المالية ، وان الضيف سيحصل على خصم قيمته 10% من قيمة طلبه عند زيارة إحدى مطاعمنا في المرة القادمة بعد إستكمال تعبئة الإستبيان والحصول كود الخصم .

ROCC



هو برنامج تقييم كافة مستويات الخدمة المقدمة لضيوفنا وتشمل الصحة وسلامة الغذاء وفحص وتقييم ومتابعة الاصناف الغذائية المقدمة لحظة إستلامها إلى أن تصل لضيوفنا الأعزاء ، إضافة إلى فحص وتقييم مستوى النظافة والصيانة داخل المطعم ، والتاكد من سلامة أداء العاملين داخل المطعم ، بهدف المحافظة على صحة وسلامة الضيوف والتأكد من تطبيق كافة المعايير اللازمة ، وتقديم أفضل منتج وأفضل خدمة على المستوى المحلي والعالمي ، والسعي لنكون الأفضل دائما.

إسأل مديرك لتعرف المزيد عن هذا البرنامج .

قائمة الشرح
Glossary

مصـــــــــــــــــطلحات Terminology	Definitions تعاريف
AM	Abbreviation for Area Manager. هو اختصـار لتعبير (مدير منطقة)
ARMS	Automated Restaurant Management System. Back of House Management System used for reporting and Control Purposes. النظـام الألـي لإدارة المطعـم يـتم اسـتخدام نظـام إدارة الجـزء الخلفـي مـن منطقـة الكـاونتر لعمـل التقـارير والمراقبة.
C.H.A.M.P.S	C.H.A.M.P.S stands for the six universal areas of customer expectation common to all cultures and all restaurant concepts. C: Cleanliness, H: Hospitality, A: Accuracy of Orders, M: Maintenance of facilities, P: Product Quality, S: Speed of Service ترمز إلى المجالات الشاملة الستة لتوقعات الزبائن والمألوفة لدى كل المجتمعات ول مفاهيم المطعم. **C**: نظافة **H**: ضيافة **A**: دقة في الطلب **M**: صيانة المنشآت والمرافق **P**: جودة المنتج **S**: سرعة الخدمة
CER (C.H.A.M.P.S Excellence Review)	Detailed monthly review performed by RGM that insures that the operating system and equipment in the restaurant are sufficient to execute C.H.A.M.P.S هو تقييم شهري مفصل يقوم بها مدير عـام المطعم تضـمن أن انظمـة التشـغيل والمعدات فـي المطعم كافيـة لأداء خدمة **C.H.A.M.P.S**
CSL (C.H.A.M.P.S Standard Library	All operating standards are divided into 4 volumes: service, product, equipment cleaning maintenance and management. It serves as the basis for training programs and reference for all RGM needs. هـي عبـارة عـن كـل معـايير التشـغيل مقسـمة الـى أربعـة مجلـدات: الخدمـة، المنـتج (المعـدات والتنظيـف والصيانة) والإدارة وهي تستخدم كأساس لبرامج التديب وكمرجع لكل احتياجات المدير العام للمطعم
Champion Club	Country, regional and global awards for top RGM in C.H.A.M.P.S check performance. هو عبارة عن مكافآت على مستوى الدولة، والاقليم والعالم تمنح لأفضـل مـدير عـام مطعـم وصـاحـب أعلـى درجات في **C.H.A.M.P.S Check**
C.H.A.M.P.S Check	Mystery customer program that measure each restaurant team is performing against customer expectation. هو برنـامج الزبـون الغير معروف لقياس كيفية تأدية فريق عمل المطعم بما يتوافق مع توقعات الزبائن

Danger Zone **منطقة الخطر**	Temperature range between 5 c to 60 c (40 to 140 F) which bacteria can easily form. هي درجة الحرارة بين 5 إلى 60 مئوية 40 إلى 140 فهرنهايت حيث تستطيع البكتريا أن تنمو وتتكاثر بسهولة. يجب ان تتم عملية مناولة وتخزين المواد الغذائية خارج هذا المجال لمنع حدوث التلوث
Developing Champions (DC)	Management training system composed of Running a shift and running a Restaurant programs. هو نظام تدريب متكامل يشتمل على برنامج تدريب إدارة وردية وبرنامج تدريب إدارة المطعم
FIFO	**F**irst **I**n, **F**irst **O**ut Inventory storage and usage method (rotation) in which the first items received (believed to be the oldest) are used before the newly received items. Always verify the use-by dates. الوارد أولاً : المستخدم أولاً أسلوب استخدام وتخزين المخزون (الترتيب) حيث أن المواد المستلمة أولاً (الأقدم) تستخدم قبل المواد المستلمة حديثاً. تحقق دائما من تاريخ الصلاحية.
Front of House (FOH) **المنطقة الأمامية للمطعم**	Area in the front of the restaurant which typically will include customer and service areas. هي المنطقة الأمامية للمطعم والتي تضم مناطق الخدمة والزبائن
HR	Human Resources الموارد البشرية
HVAC	Heating, Ventilation and Air Conditioning system. نظام التدفئة والتهوية والتكييف
LSM	Local Store Marketing التسويق المحلي للمطعم
MP & C	Management Projection and Control التوقعات والمراقبة الادارية
MRD	Shelf life information detailing when a product is: - **M**ade - **R**eady for use and when it should be - **D**iscarded This information id typically written on an adhesive label. هي معلومات عن فترة صلاحية منتج من خلال تاريخ الصنع - تاريخ الصنع - تاريخ بدء الاستخدام - تاريخ الاتلاف |(الصلاحية) ترتب هذه المعلومات على ديباجة لاصقة
OR	Original Recipe Chicken دجاج الوصفة الأصلية
Ops	Operations department إدارة التشغيل
Promotions **المبيعات الترويجية**	The total monetary cost of all the order coupons and discounts هي إجمالي التكاليف النقدية لجميع الكوبونات الخاصة بالطلبيات والخصومات في أسعار الوجبات الغذائية

التصرفات الصحيحة والتصرفات الخاطئة

اتباع الطريقة الصحيحة في فتح واغلاق ابواب الثلاجات والكبائن يقلل من تلف المعدات وصيانتها المتكررة





بعض السلوكيات الخاطئة لفتح الأبواب واغلاقها قد يسبب بتلف الشير وايدي الأبواب





كثرة استخدام الصابون لتنظيف الشير قد يتلف الشير ويعمل على جفافة وكذلك استخدام الاعواد الخشبية او المعدات الحادة مثل الساكين أو غيرها لتنظيف الشير عامل اساسي لاتلافه يجب ان يتم تنظيفه بشكل دوري باستخدام فوطة مبلله فقط ، عند تراكم الاوساخ تكون عملية التنظيف أصعب وقد تؤدي الى اتلاف الشير







بعض السلوكيات الخاطئة لفتح الأبواب واغلاقها قد يسبب بتلف الشير وايدي الأبواب





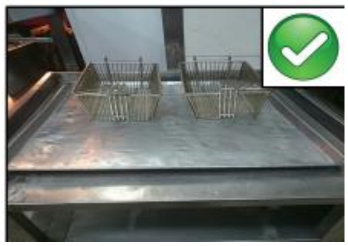
- اذا ارتفعت درجة حرارة الزيت بالمقلاه عن ٣٧٠ ف يجب اغلاق قاطع الكهرباء من اللوحة الرئيسية مباشرة
- عدم تشغيل الماكنة قبل وضع الزيت لان ذلك قد يؤدي الى حدوث حريق بالماكنة
- استخدام القفازات الحرارية لتجنب الحرائق اثناء العمل







حفظ سلات القلي بالمكان المخصص لها وعدم تركها معلقة بدون استخدام على المقلى هي الطريقة الأفضل





من أحد اسباب تلف البراغي والحاملات بماكنة القلي هو ترك السلال أو ضربها وهزها بشكل متكرر ، تصفية المنتج لا تحتاج الي ضرب السلة أو الشبك



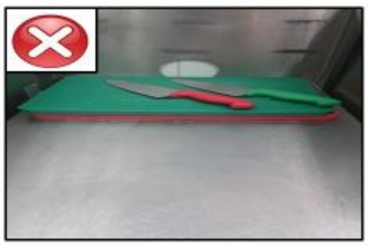




الاستخدام الخاطئ لبعض الادوات مثل السكاكين هو من اكثر الاسباب لتلف الادوات والمعدات







فصل الادوات حسب كل استخدام والطريقة الصحيحة لكل اداه لمنع التلوث التبادلي وللحفاظ على عمر اطول للاداه نفسها









من أكثر أسباب تلف عبوات التنظيف والتعقيم هو التعليق الخاطئ وأماكن الحفظ الخاطئة مما يتطلب تبديلها باستمرار بسبب سوء الأستخدام





من أكثر الأسباب لتلف سلة الغمس وسلة موج البحر هو استخدام المشحاف بطريقة خاطئة وضرب السلة بشكل خاطئ عند عملية التنظيف واسقاط الماء مع الطحين على المنخل يؤدي ايضا الى تلف المنخل بسبب زيادة الضغط ووجود الماء على الفرشاه









ترك الماء بالوعاء بعد التشطيب وعدم تركه ينشف بالشكل الصحيح
يؤدي الى تراكم الدقيق والعجين بالداخل واستخدام المواد الحادة
لتنظيفه يؤدي الى تمزق وتكسير للوعاء



•اترك القطع مفككة أثناء الليل كي تجف من الهواء
وعدم تركيبها وهي مبللة





بعض سلوكيات الموظفين الخاطئة باستخدام الماكنات
قد يتلف المعدة ويتسبب ببعض الاصابات للعاملين وقد
تكون هذه الاصابة خطرة جدا ، سلامة الموظفين أولا
ثم المحافظه على الماكنة يكون ذلك بتدريب العاملين
بالطريقة الصحيحة لاستخدام الماكنات





سحب المعدات من أباريز الكهرباء يؤدي
الى تلف باسلاك الكهرباء وقد يؤدي
أيضا الى تكسر الأباريز والقواطع فى
أغلب الحالات ويتطلب تكرار في تغير
هذه المفاتيح باستمرار







يجب التأكد من العجلات اذا كانت مقفلة
أو مفتوحة لتحريك الماكنه وعدم سحبها
بسرعة وهي موصولة بالكهرباء





الاستخدام الخاطئ لبعض
الأدوات قد يتسبب بتكسر
الادوات و الأجهزة أيضا
لاتقوم بأعمال غير صحيحة







الاستخدام الصحيح من قبل كل
شخص هي مسؤولية الجميع
حفاظا على الادوات والتكاليف
وعدم الهدر



الاستخدام الخاطئ لبعض
الأدوات قد يتسبب بتكسر
الادوات و الأجهزة أيضا
لاتقوم بأعمال غير صحيحة







التشطيب الصحيح واستخدام مواد
وأدوات التنظيف بالطريقة الحيحة
حسب جدول التعليمات يحافظ على
عمر أطول للماكنات والمعدات
والتنظيف الدوري والمستمر يقلل
من تلف المعدة وتراكم الدهون
عليها



بعض سلوكيات الموظفين قد
تنتج عنها تكسير وخراب للكثير
من الأدوات لذلك توجيه
العاملين لمثل هذه التصرفات
سيقلل من استبدال وتغير الكثير
من الادوات المستخدمة







- عدم ترك الممسحة منقوعة بالماء
- يجب استخدام العصارة الخاصة بالماكنة لازالة الماء من الممسحة
- اعادة الادوات الى أماكنها بالعربة نظيفة بعد الانتهاء من العمل
- تغير الماء الساخن باستمرار عند الحاجة





تفريغ الماء من
وعاء الغمس
يكون بالمصرف
وليس بالحوض
الثلاثي





عند استخدام
الثلاجة التأكد من
اعادة الستائر
بوضعها الطبيعي
واغلاق الثلاجة
بالشكل الصحيح
وباحكام
للمحافظة على
الستائر ودرجة
الحرارة





يجب استخدام سلسلة لربط الاسطوانات الخاصة بماكنات البيبسي





التأكد من احكام الاغطية وتركيبها بالطريقة الصحيحة لتفادي اي كسر أو تسريب







حفظ المنتجات بالاماكن الصحيحة واستخدام اوقات الحفظ يساعد بتقديم منتج بجودة عالية ويقلل من التوالف – وضع الملصقات على الستانلس يشوه المنظر ويساعد في تجمع الاوساخ







يجب الحفاظ على برببش الماء بالحوض الثلاثي والمغاسل وعدم أستخدامة لغسل الحائط أو الأرضيات وعدم سحبه بقوه لتجنب تمزق المرابط والأسلاك







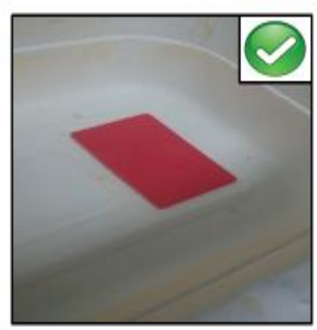


الاستخدام السليم للارفف وحفظ المنتجات يساعد في عملية التشغيل ويقلل من التوالف





•تأكد من أن وحدة التنخيل مثبته بشكل جيد على اجزاء التثبيت و التأكم من وجود السدادة و يتم نزعها عند دوران الفرشاه فقط ويتم اعادة تثبيتها











استخدام وعاء الفلترة بالشكل الصحيح وعدم استخدام طرق بديلة غير صحيحة وقد تسبب بمشاكل لاحقة استخدم الطريقة الصحيحة والافضل لسلامة العاملين وللمحافظة على الماكنة







فتح واغلاق
الابواب بالطريقة
الصحيحة يحمى
الفصالات من
الكسر والخراب
عدم ترك الباب
مفتوح الى اقصى
حد





ترك برابيش الماء ملقاه على الارض أو
معلقة بطريقة غير صحيحة يتلف البربيش
والمقبض





غطاء المصارف وجود الشبك
والغطاء بالكامل

وجود المصارف بدون شبك اوبدون غطاء
قد يسبب بمشاكل كثيرة لاغلاق الصرف
الصحي و تسريب الماء



عدم وجود مصفاه واستخدام
القاين أو مواد بديلة قد يسبب
باغلاق المصرف وتكلس
الاوساخ بالبرابيش الدخلية
مما قد يتسبب بفيضان المياه
وتدفقها للخارج



التسلق أو استخدام الأرفف للصعود عليها تصرف
خاطئ يجب اغلاق الخزائن بأستمرار وأستخدامها
حسب الأصول و أستخدام السلم لمنع السقوط
والتزحلق ولعدم تكسير الارفف والخزائن

